

**PENGARUH PERILAKU APARAT PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK
MELALUI KUALITAS PELAYANAN PBK DAN BBNKB PRIBADI
(STUDI PADA UPT. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR)**

Disusun Oleh:

VALENTINA PRADNYA SARI

NIM. 145020207111066

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Derajat Sarjana Ekonomi



BIDANG MANAJEMEN PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"PENGARUH PERILAKU APARAT PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN PBK DAN BBNKB PRIBADI"** (STUDI PADA UPT. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR)

Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat sarjan Ekonomi pada jurusan manajemen.

Penulis menyadari bahwa aktivitas ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

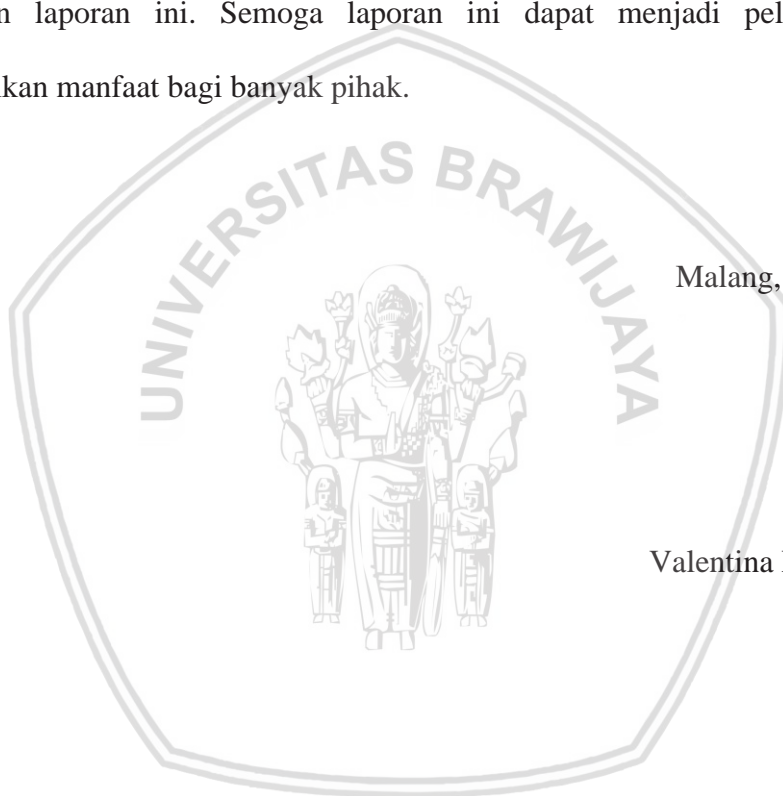
1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan kasih karuniaNya yang begitu melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Dr. Sumiati, S.E, M.Si., CSRS selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Siti Aisjah, SE., MS., CSRS., CFP Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis.
4. Bapak Dr. Mugiono, SE., MM. Selaku dosen pembimbing Skripsi.
5. Bapak Ananto Basuki, SE., MM. Selaku dosen penguji.
6. Bapak Sunaryo, SE, M.Si., Ph.D. Selaku dosen Penguji.

7. Kedua orang tua, kakak- kakak dan adik- adik tercinta, yang selalu mendoakan, membantu, menyemangati, menghibur, dan selalu mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dari penulisan laporan ini. Semoga laporan ini dapat menjadi pelajaran serta memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Malang, Maret 2018

Valentina Pradnya Sari



DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat penelitian	12
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Perilaku konsumen.....	15
2.2.1 Perilaku Aparat Pajak.....	17
2.3 Definisi dan Klasifikasi Jasa.....	19
2.4 Pelayanan.....	21
2.4.1 Kualitas Pelayanan	22
2.5 Kepuasan Wajib Pajak.....	24
2.5.1 Pengertian Kepuasan	24
2.5.2 Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	25
2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Definisi dan Unsur Pajak.....	27
2.6.1 Wajib Pajak	30
2.6.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	30
2.6.3 Sanksi Perpajakan	31
2.7 Pendapatan Daerah	33
2.8 Kerangka Pikir Penelitian	35
2.9 Hipotesis Penelitian	37
BAB III : METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	40
3.3.3 Teknik Penentuan Besar Sampel	41
3.3.4 Teknik Sampling.....	42

3.4 Sumber Data.....	43
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Sekunder.....	44
3.5 Metode pengumpulan data	44
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.7 Metode Analisis Data	52
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2 Uji Validitas.....	53
3.7.3 Uji Reliabilitas	53
3.7.4 Partial Least Square (PLS)	54
3.7.5 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54
3.7.6 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
3.7.7 Metode Analisis Sobel	58
3.8 Uji Hipotesis	59
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian.....	60
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.2 Karakteristik Responden.....	67
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	67
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	70
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Perilaku Aparat (X)	71
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	78
4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)	80
4.4 Analisis Data	86
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran/ <i>Measurement (Outer Model)</i> ...	86
4.4.2 Evaluasi Model Struktural / <i>Structural (Inner Model)</i>	93
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	96
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	108
4.7.1 Teoritis.....	108
4.7.2 Praktik.....	109
BAB V : PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal.
2.1	Penelitian Terdahulu	15
2.2	Pendekatan terhadap studi perilaku konsumen	17
3.1	Jumlah wajib pajak PKB dan BBNKB Thn. 2016	44
3.2	Penilaian Skala Likert	50
3.3	Definisi Operasional Variabel	56
3.4	Parameter Uji Validitas dan Reliabilitas dalam PLS	62
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Perilaku Aparat (X)	79
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	86
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	88
4.8	Outer Loadings (mean, STDEV, t- Values)	97
4.9	Nilai Cross Loading	100
4.10	Goodness Of Fit	102
4.11	Nilai R-Square	103
4.12	Path Coefficient (mean, STDEV, t- Values)	106
4.13	Rekapitulasi Pengaruh Tidak Langsung	109

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal.
2.1	Hubungan Antara Kelompok terkait P. Konsumen	18
2.2	Kerangka Pikir	40
2.3	Kerangka Hipotesis Penelitian	41
4.1	Bagan Sruktur Organisasi BAPENDA Kota Denpasar	73
4.3	Model Struktur (<i>Outer Model</i>)	96
4.23	Model Struktur (<i>Inner Model</i>)	103



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Gambar
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 3	Uji Validitas dan reliabilitas
Lampiran 4	Hasil PLS
Lampiran 5	Foto Objek Penelitian



**PENGARUH PERILAKU APARAT PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK MELALUI KUALITAS PELAYANAN PKB DAN BBNKB PRIBADI
(STUDI PADA UPT. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR)**

Oleh:

Valentina Pradnya Sari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

valentinapsari@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Dr. Mugiono, SE., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Perilaku Aparat pajak pada UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar yang berpengaruh terhadap Kepuasan dari Wajib Pajak Pribadi yang dihasilkan serta dinilai berdasarkan Kualitas Pelayanan. Indikator dalam mengukur kinerja Aparat Pajak (kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan) dan indikator Kepuasan Wajib Pajak (*Overall Satisfaction, Expectation, Experience*) serta dimensi dari Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dengan menggunakan *Iner* dan *Outer model*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari analisis diketahui bahwa variabel perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, variabel perilaku aparat berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Maka dari itu, Diharapkan pihak UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Perilaku Aparat, karena variabel Perilaku Aparat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan, di antaranya yaitu dengan training serta pengawasan yang optimal sehingga Kualitas Pelayanan akan meningkat.

Kata Kunci: perilaku aparat pajak, kualitas pelayanan, kepuasan wajib pajak, pendapatan daerah.

**THE EFFECT OF TAX APPARATUS BEHAVIOR TOWARDS THE SERVICE
QUALITY OF TAXPAYER SATISFACTION ON VEHICLE TAX (PKB) AND
PERSONAL VEHICLE OWNERSHIP TRANSFER TAX (BBNKB)**

**(THE STUDY ON EXECUTIVE UNIT OF REGIONAL INCOME BODY IN
DENPASAR CITY)**

By:

Valentina Pradnya Sari

Faculty of Economy and Business, Brawijaya University

valentinapsari@gmail.com

Supervisor:

Dr. Mugiono, SE., MM.

ABSTRACT

This research aims to analyze the Behavior of Tax Apparatus at Executive Unit of Regional Income Body in Denpasar City in affecting Personal Taxpayer Satisfaction that has performed and assessed based on the Service Quality. Indicators in measuring the performance of Tax Apparatus (careness, discipline, responsibility, fairness, politeness) and indicators of taxpayer satisfaction (Overall Satisfaction, Expectation, Experience) and dimensions of Service Quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy) using Iner and Outer models. This research uses quantitative descriptive method. The methods of data collection on this study are questionnaires, interviews and documentation. The result shows that the variable of apparatus behavior has a direct and significant effect to the variabel of service quality, the variable of apparatus behavior has positive and significant effect to variabel of taxpayer's satisfaction, and the variable of service quality has positive and significant effect to variable of taxpayer's satisfaction. Therefore, it is expected that Executive Unit of Regional Income Body in Denpasar City can maintain and improve the service regarding the Apparatus Behavior, because the variable of Apparatus Behavior has a significant effect on Taxpayer Satisfaction and Service Quality, by optimizing the training and supervision so that the Quality of Service will increase.

Keywords: tax apparatus behavior, service quality, taxpayer satisfaction, regional income.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Valentina Pradnya Sari

Tempat, tanggal lahir : Denpasar, 14 Februari 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Hindu

Alamat : Jalan Tukad Pancoran Gg. 2F
No. 12 Denpasar- Bali.

E-mali : valentinapsari@gmail.com
valentina_quaduple@yahoo.com.au

**Riwayat Pendidikan**

1. 2002 - 2008 Sekolah Dasar Negeri 2 Panjer.
2. 2008 - 2011 Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Denpasar.
3. 2011 - 2014 Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Denpasar.
4. 2014 - 2018 Strata 1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.

Pengalaman Organisasi dan Kepanitiaan

1. 2014 Staff Perkab BUT UNIKAHIDA 2014
2. 2015 Asisten Koordinator Divisi Konsumsi Orientasi mahasiswa Baru (ORMABA) UNIKAHIDA 2015
3. 2015 Staff Humas Entrance 2015
4. 2016 Ketua Company Visit Total Quality Management (TQM) 2016

"The first rule is not to lose.

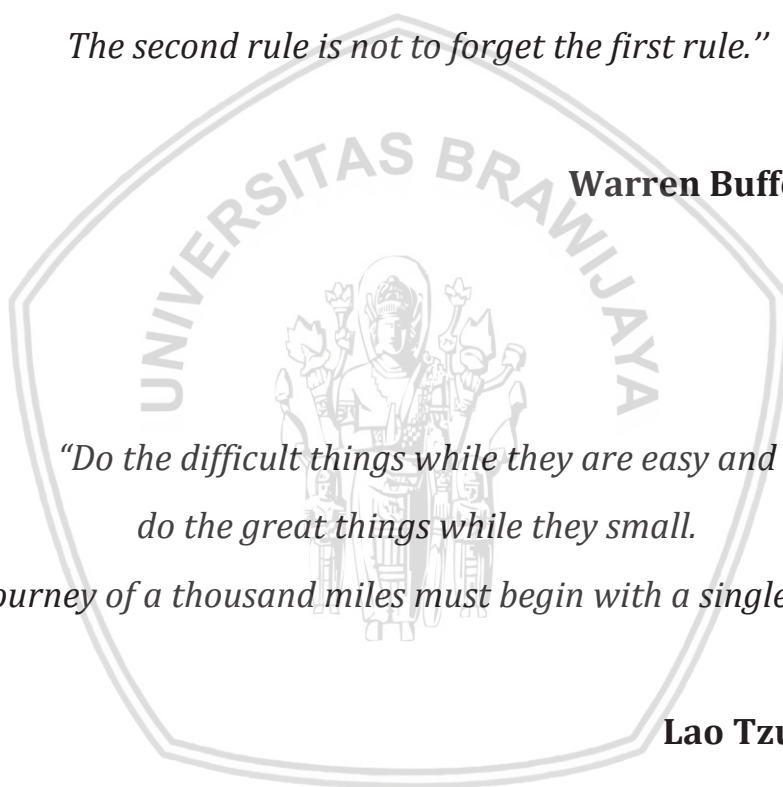
The second rule is not to forget the first rule."

Warren Buffett

*"Do the difficult things while they are easy and
do the great things while they small.*

A journey of a thousand miles must begin with a single step."

Lao Tzu



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi selain ditentukan oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan operasional dan administrasi, juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam mengelola sumber daya manusia, pimpinan harus benar-benar memahami perilaku bawahan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tanggung jawabnya. Memahami perilaku individu orang perorangan merupakan hal yang menantang, akan tetapi memahami perilaku kelompok yang terdiri dari banyak individu justru lebih kompleks dalam suatu organisasi, pemahaman tentang perilaku individu dan pemahaman perilaku kelompok sangat bermanfaat bagi keberhasilan suatu organisasi.

Dampak perilaku individu dan kelompok aparat pajak terhadap keefektifan organisasi Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendapatan Provinsi Bali. Pengertian Pajak Daerah sesuai dengan Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Pembangunan Daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang selanjutnya disebut Pajak sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 5 Tahun 2001 tentang perubahan pertama

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali No. 2 Tahun 1998 tentang Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas pemilikan kendaraan bermotor dan atau penguasaan kendaraan bermotor dan diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau di kuasi kedutaan, konsul, Perwakilan Negara Asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah adalah objek lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang diatur dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali No. 3 Tahun 1998 adalah pajak yang dipungut atas setiap penyerahan kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua belah pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah termasuk hibah wasiat dan hadiah, warisan, atau masuk dalam badan usaha dan diatur dalam Pasal 9 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009. Kendaraan bermotor yang dimiliki oleh kedutaan, konsulat, Perwakilan Negara Asing dan asas timbal balik dari lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

Pelayanan pemungutan PKB dan BBNKB diatur sesuai dengan instruksi bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan No. INS / 03 / M / X / 1999, Nomor : 29 Tahun 1999, No. 6 / MK.014 / 1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT), penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas jalan.

Pemungutan PKB dan BBNKB di bawah satu atap di jalan kan oleh tiga instansi, yaitu Unit Pelayanan Terpadu (UPT), Kepolisian dan Persero Jasa Raharja, pelayanan

kepada Wajib Pajak melibatkan ketiga instansi tersebut. Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Bali bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Bali diperoleh dari pendapatan di 9 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yaitu UPT. Kota Denpasar, UPT. Kabupaten Badung, UPT. Kabupaten Gianyar, UPT. Kabupaten Bangli, UPT. Kabupaten Klungkung, UPT. Kabupaten Karangasem, UPT. Kabupaten Buleleng, UPT. Kabupaten Tabanan dan UPT Kabupaten Jembrana.

Kompleksnya birokrasi yang harus dilalui dalam melaksanakan pelayanan pemungutan pajak PKB dan BBNKB oleh aparat pajak, mengakibatkan relatif rendahnya kualitas pelayanan yang ada. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor baik eksternal maupun internal dari organisasi pemerintah. Faktor internal yang mempengaruhi dan menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan pemungutan PKB dan BBNKB Organisasi Pemerintahan ini, yaitu di mana rendahnya kedisiplinan dari aparatur sipil atau aparat pajak, tanggung jawab, kepedulian, kesopanan, dan keadilan aparat pajak dalam memberikan pelayanan PKB dan BBNKB.

Pajak kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) merupakan pajak yang dipungut oleh tiap daerah otonomi (Provinsi Bali) yang termasuk dalam PAD (Pendapatan Asli Daerah) . PAD terbesar bersumber dari penerimaan PKB dan BBNKB, sehingga sudah sewajarnya tiap Unit Pelayanan Teknis (UPT) memberikan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepedulian dari aparat pajak akan memberikan perspektif tertentu bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang patuh dan sadar akan kewajibannya sebagai warga negara,

selain menumbuhkan kesadaran hal ini juga dapat meningkatkan pendapatan PKB dan BBNKB.

Perilaku dapat diartikan suatu respon organisme atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subjek tersebut. Perilaku diartikan sebagai suatu aksi – reaksi organisme terhadap lingkungannya. Perilaku baru terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi, yakni yang disebut rangsangan. Perilaku individu adalah segala sesuatu yang dilakukan seseorang, seperti berbicara, berpikir, atau tindakan dari suatu sikap menurut (Gibson et al, 1996). Perilaku menurut (Kurt Levin dalam Hardiningsih, 1996), perilaku individu merupakan fungsi dari interaksi antar individu yang bersangkutan dengan lingkungan.

Berdasarkan Undang- Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa Pemerintah merupakan sebuah organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pemberian pelayanan publik dan melakukan kewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu kebutuhan pelayanan. Tujuan dibentuknya pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat.

Birokrasi pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk mengaktualisasikan tugas pemerintah dalam memberikan dan memenuhi kebutuhan layanan publik ataupun layanan publik, sehingga birokrasi mempunyai kewajiban untuk menjadi pelayan bagi kepentingan masyarakat. Keberadaan birokrasi memberikan kesempatan pada masyarakat untuk memperoleh kebutuhannya sebagai seorang warga negara dari birokrasi pemerintah tanpa mendapat perlakuan untuk dipersulit oleh birokrasi itu sendiri.

Citra negatif terhadap aparat pajak bukanlah hal yang berkembang tanpa alasan, karena sudah menjadi rahasia umum bahwa di antara petugas pajak terdapat oknum- oknum yang berusaha mencari keuntungan bagi diri sendiri terutama dalam proses negosiasi penetapan ataupun penghitungan besarnya pajak terhadap wajib Pajak (Salamun dalam Krisna, 2018).

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap perusahaan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya apabila perusahaan memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi perusahaan itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun (Simamora, 2003).

Mendengar suara konsumen adalah hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan, berarti perusahaan atau lembaga harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feed back*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana konsumen membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan (Lovelock, Wirtz & Mussry, 2010)

Gambaran tentang pengertian kualitas pelayanan dapat dipahami dari beberapa pendapat para ahli sebagai berikut: 1) Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk

suatu perusahaan sesuai dengan harapan (Aritonang, 2010) ; 2) Pernyataan perasaan dengan membandingkan antara harapan terhadap produk dan kenyataan yang dialami oleh seorang pelanggan (Simamora, 2009); 3) Tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan (Wyckup, 2002); 4) *Degree to which a set of inherent characteristic fulfils requirement* artinya "derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan" (ISO 9000).

Penelitian (Caro dan Garcia, 2007), menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan. Kualitas interaksi yang dimaksud di atas adalah tentang bagaimana cara Aparat Pajak dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik tentang bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil dari kualitas pelayanan adalah apabila pelayanan dari aparat pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap aparat pajak akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berbeda, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan, pemenuhan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan atau organisasi, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan atau organisasi. Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan (Kotler dalam Alma, 2007).

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen menurut (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007) yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya menurut (Kotler dan Keller, 2009).

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen

terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh di bawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa.

Layanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk melindungi yang diperintah yang dalam hal ini pemerintah diwakili oleh birokrat pemerintah. Birokrasi pemerintahan adalah struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa publik atau layanan sipil tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan (Ndraha, 2000). Berkaitan dengan politik, birokrasi sering kali di dudukan sebagai pabrik jasa-publik dan layanan publik, (Ndraha, 2000).

Masyarakat dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah tergantung pada bagaimana harapan masyarakat terhadap layanan dibandingkan dengan layanan yang diterima. Saat layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai baik dan memuaskan. Saat layanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka layanan dinilai memiliki kualitas yang sangat ideal. Jika layanan yang diterima masyarakat lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dinilai buruk.

Masyarakat sebagai konsumen produk-produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada di bawah yang lain. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan (Lovelock dan Wright, 2007).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-

harapannya menurut (Kotler, 2010). Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Jangka panjangnya, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dikemukakan oleh (Yuliarmi dan Riyasa, 2007) sebagai berikut :

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis.
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

Memuaskan pelanggan adalah salah satu tujuan utama dari setiap bisnis, sedangkan konsep pelayanan dalam publik maupun privat banyak di definisikan oleh para ahli yang pada prinsipnya memberikan tekanan yang sama.

Berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kemampuan aparat merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya, oleh karena itu perlu dijaga agar jangan terjadi hal-hal yang bisa mengganggu tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani.

Penelitian ini berfokus pada masyarakat sebagai Wajib Pajak Pribadi, dilihat dari kenyataan di lapangan sebagian besar masyarakat yang datang untuk membayar pajak

PKB dan BBNKB merupakan Wajib pajak Pribadi. Pajak kendaraan bagi suatu organisasi atau pada umumnya melalui jalur yang berbeda disesuaikan dengan jumlah bekas dan *form* serta dapat juga melalui biro layanan jasa. Pajak PKB dan BBNKB merupakan salah satu dari pemasukan terbesar Di Kota Denpasar, dibutuhkan pengelolaan yang baik serta pelayanan yang cepat dan tanggap guna memaksimalkan penyerapan Pajak PKB dan BBNKB.

Berdasarkan permasalahan yang ada tersebut, penulis terdorong melakukan penelitian untuk memahami dan mengkaji permasalahan yang ada secara lebih mendalam, maka dari itu dilakukan penelitian dengan judul: **"PENGARUH PERILAKU APARAT PAJAK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK PBK DAN BBNKB PRIBADI" (STUDI PADA UPT. BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA DENPASAR)**

1.2 Rumusan Masalah

Adanya kesenjangan perilaku pada pelayanan PKB dan BBNKB di UPT. Badan pendapatan Provinsi Bali di Kota Denpasar. Perilaku aparat pajak yang bertindak tidak sesuai dengan kebijakan yang berlaku, menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan PKB dan BBNKB sehingga secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan Wajib Pajak. Secara spesifik penelitian ini mengkaji tentang pengaruh perilaku aparat pajak terhadap kualitas pelayanan yang di mediasi oleh kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB di UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali – Kota Denpasar. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Apakah ada pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kualitas pelayanan PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar?
- Apakah ada pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar?
- Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam memediasi kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar?
- Apakah ada pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak melalui kualitas pelayanan pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kualitas pelayanan PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.
- Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.
- Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan pajak dalam memediasi kepuasan wajib pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.

- Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan perilaku aparat pajak terhadap kepuasan wajib pajak melalui kualitas pelayanan PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya adalah:

▪ Bagi Penulis

- Sebagai syarat kelulusan mahasiswa S-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang.
- Menambah wawasan dan pengetahuan dalam pemahaman Perilaku Aparat Pajak dan *Service Quality* untuk meningkatkan *Consumer Satisfaction*.
- Meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis teori komponen *Servqual* yang meningkatkan *Consumer Satisfaction*.

▪ Bagi Pembaca

- Menambah wawasan dan pengetahuan pembaca dalam penerapan *Servqual* yang baik demi meningkatkan kepuasan atau *Consumer Satisfaction*.
- Membantu pembaca dalam mencari referensi teori untuk mengatasi permasalahan yang sejenis.

▪ Bagi Instansi Pemerintahan Terkait

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran kepada UPT.Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada sektor PKB dan BBNKB serta demi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dalam menunjang pembangunan daerah.



2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pengaruh pemanfaatan fasilitas perpajakan sunset policy terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak	V.bebas: - Kebijakan sunset policy V. terikat: - Kesadaran membayar pajak	- Jenis penelitian kuantitatif - Analisis regresi linear sederhana - kuesioner	Suset policy memberikan pengaruh yang positif terhadap kemauan membayar pajak yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas

	(Anggraeni, 2011)	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak - Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan 		efektivitas sistem perpajakan.
2	<p>Tinjauan kebijakan sensus pajak nasional tahun 2011</p> <p>(Simanjuntak, 2012)</p>	<p>V. bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Program sensus pajak nasional <p>V. terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Latar belakang timbulnya SPN -Implementasi SPN 	<ul style="list-style-type: none"> -Penelitian deskriptif kualitatif -Studi pustaka dan studi lapangan 	<p>Rendahnya tingkat tax ratio melakukan basis data memperkaya bank dan dirjen pajak</p> <p>Tingkat kepatuhan pajak rendah (indikator pelaporan SPT)</p> <p>Faktor- faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan SPN (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur organisasi)</p>

Penelitian Terdahulu

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama peneliti dan Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	<p>Pengaruh persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional terhadap kepatuhan wajib pajak di DI Yogyakarta (Dewinta, 2012)</p>	<p>V. bebas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Persepsi pelaksanaan SPN -Kesadaran perpajakan <p>V. terikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kepatuhan wajib pajak 	<ul style="list-style-type: none"> -Jenis penelitian deskriptif kuantitatif - Analisis regresi linear berganda - kuesioner 	<p>Persepsi pelaksanaan SPN dan kesadaran puaajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

Sumber: Pustaka, 2018

2.2 Perilaku konsumen

Perilaku (*behaviour*) mengacu kepada aksi fisik konsumen secara langsung dapat diamati dan diukur oleh pihak lainnya. Perilaku terbuka (*overt behaviour*) untuk membedakannya dari aktivitas mental, seperti berfikir yang tidak dapat diamati secara langsung. Perilaku sangat penting bagi strategi pemasaran karena hanya melalui perilaku, penjualan, dapat dilakukan dan keuntungan didapatkan strategi tersebut pada akhirnya harus berujung pada perilaku terbuka konsumen yang bernilai bagi perusahaan. Penelitian konsumen membantu pemasar dalam memahami afeksi dan kognisi konsumen, perilaku, dan lingkungan konsumen.

Lingkungan konsumen mengacu pada segala hal di luar konsumen yang mempengaruhi hal yang mereka pikirkan, rasakan, dan lakukan. Termasuk rangsangan sosial yang mempengaruhi konsumen. Lingkungan konsumen penting bagi pemasar karena merupakan media antar rangsangan yang ditempatkan untuk mempengaruhi konsumen. *American Marketing Association* mendefinisikan perilaku konsumen (*consumer behaviour*) sebagai “dinamika interaksi antar pengaruh dan kesadaran, perilaku, dan lingkungan di mana manusia melakukan pertukaran aspek- aspek kehidupan.” Perilaku konsumen melibatkan pemikiran dan perasaan yang mereka alami serta tindakan yang mereka lakukan dalam proses konsumsi.

Perilaku juga mencakup hal di lingkungan yang mempengaruhi pemikiran perasaan dan tindakan tersebut. Perilaku konsumen yang bersifat dinamis, dan melibatkan interaksi dan pertukaran sangat penting untuk dikenali. Perilaku Konsumen adalah fenomena kompleks dalam bidang eklektik. Mayoritas penelitian yang telah dipublikasi untuk dilakukan oleh akademis pemasaran yang memiliki perbedaan besar dalam penelitian, tujuan dan metode yang digunakan.

Tabel 2.2

Pendekatan Terhadap Studi Perilaku Konsumen

Pendekatan	Disiplin Inti	Objek Utama	Metode Utama
Interpretatif	Antropologi Budaya	Memahami konsumsi dan artinya	Wawancara panjang Pusat kelompok
Tradisional	Psikologi Sosial	Menjelaskan perilaku dan pengambilan keputusan oleh konsumen	Eksperimen Survei
Ilmu Pemasaran	Ekonomi Statistik	Memprediksi pilihan konsumen dan perilakunya	Model matematika Simulasi

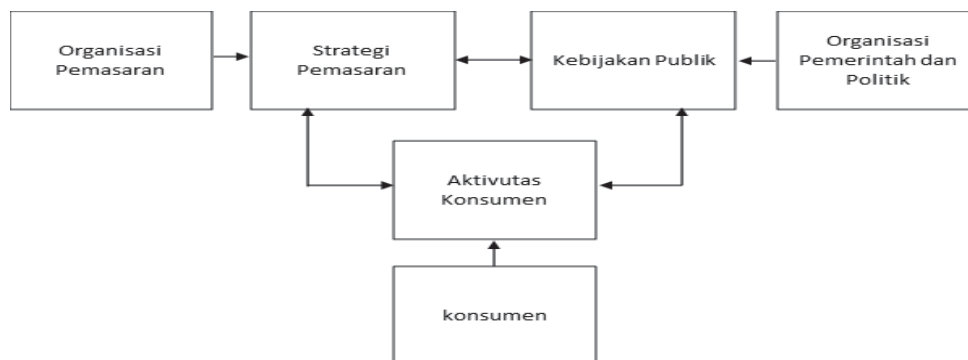
Sumber :Peter and Olson, 2014

Pendekatan interpretatif merupakan pendekatan yang tergolong baru, dan cukup berpengaruh. Kajian ini secara tipikal tidak dirancang untuk membantu pemasar mengembangkan strategi yang sukses, implikasi untuk pengembangan strategi dapat diambil dari kajian ini. Pendekatan tradisional memberikan dampak secara nyata terhadap pemikiran mengenai pemasaran. Beberapa penelitian berfokus pada pengujian dan bagian lainnya menyelidiki dampak strategi pemasaran terhadap konsumen. Pendekatan ilmu pemasaran merupakan pendekatan utama dalam industri benda konsumsi kemasan karena mampu menangani data pindaian besar secara efisien untuk membantu dalam memecahkan masalah pemasaran.

Penggunaan riset perilaku konsumen dibagi menjadi Tiga kelompok berorientasi aksi yaitu Organisasi pemasaran, organisasi pemerintahan dan politik, dan konsumen menggunakan pengetahuan mengenai perilaku konsumen dan penelitian perilaku konsumen. Setiap kelompok tertarik perilaku konsumen karena berpengaruh terhadap interaksi dan pertukaran yang dilakukan konsumen dengan kelompok lainnya.

Gambar 2.1

Hubungan antar kelompok berorientasi aksi yang tertarik Perilaku Konsumen



Sumber :Peter and Olson, 2014

Kelompok pertama adalah organisasi pemasaran termasuk perusahaan yang tidak hanya berusaha menjual tapi juga rumah sakit, museum, taman, firma hukum, universitas, dan organisasi lainnya yang berusaha membuat pertukaran dengan konsumen.

Kelompok kedua terdiri dari berbagai organisasi pemerintah dan politik. Kekhawatiran utama organisasi- organisasi ini adalah pengawasan dan pertukaran regulasi antara organisasi pemasaran dan konsumen. Dapat dicapai melalui pengembangan kebijakan publik yang mempengaruhi organisasi pemasaran dan konsumen kelompok pemerintah dan politik menekankan pada organisasi pemasaran dan konsumen agar berperilaku dengan cara tertentu berdasarkan kebijakan yang ditetapkan.

Kelompok ketiga yaitu terkait perilaku konsumen termasuk konsumen dan pembeli terorganisasi yang melakukan pertukaran sumber daya untuk berbagai barang dan jasa. Keterkaitannya terletak pada pertukaran yang membantu mereka mencapai tujuan dan membantu agar memahami perilaku mereka sendiri.

2.2.1 Perilaku Aparat Pajak

Perilaku aparat pajak merupakan bentuk jasa yang ditawarkan sesuai dengan fungsi- fungsi yang ada oleh aparat kepada wajib pajak, fungsi tersebut

merupakan bentuk pelaksanaan tugas dari aparat pajak. Interaksi yang terjadi antara aparat pajak dengan wajib pajak akan memunculkan persepsi dari wajib pajak tentang kualitas pelayanan yang diberikan serta akan memunculkan persepsi kepuasan dari wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak.

Muncul suatu pertanyaan, hal apakah yang dapat di upayakan agar perilaku individu/ aparat pajak menjadi kondusif untuk mendukung pelaksanaan tugasnya dalam melayani wajib pajak. Aparat pajak adalah individu yang memiliki berbagai karakteristik pribadinya dan dapat menyesuaikan serta mampu memenuhi karakteristiknya sebagai makhluk sosial dalam sebuah organisasi yang di mana setiap individu memiliki karakteristik beragam.

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang memiliki bentangan yang sangat luas antara lain; berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, dan sebagainya. Perilaku manusia adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang diamati langsung maupun tidak dapat diamati oleh pihak luar (Notoatmodjo, 2014).

Berdasarkan pendapat ini dapat diketahui bahwa perilaku seseorang merupakan bentuk dari aktivitas individu itu sendiri termasuk interaksi terhadap lingkungannya. Setiap individu memiliki karakteristik tersendiri dan karakter yang beragam dari tiap individu akan dibawa ketika individu tersebut memasuki lingkungan kerja tertentu. Terdapat lima indikator pembentuk Perilaku Aarat Pajak menurut (Sedana, 2003) yaitu:

1. Kepedulian Aparat Pajak : kenyamanan, kepekaan, ketanggapan, serta kemampuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
2. Kedisiplinan Aparat Pajak : ketepatan waktu, kepatuhan terhadap atasan, semangat kerja yang tinggi, serta keteladanan dalam memberikan pelayanan.
3. Keadilan Aparat Pajak : dalam memberikan pelayanan berlaku adil kepada setiap wajib pajak baik prosedur pelayanan, pengambilan keputusan maupun perlakuan sama terhadap wajib pajak.
4. Tanggung Jawab Aparat Pajak : aparat pajak mampu melaksanakan tugas, memikul konsekuensi dari kewenangan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan dapat memberikan rasa aman bagi setiap wajib pajak.
5. Kesopanan Aparat Pajak : aparat pajak senantiasa berperilaku yang tidak menyinggung perasaan, berperilaku ramah tamah, bersikap baik, perlakuan yang jujur dan terus terang kepada wajib pajak.

Organisasi sebagai lingkungan bagi individu memiliki karakteristik tertentu yaitu keteraturan yang diwujudkan dalam suasana hirarki, pekerjaan, tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem imbalan dan sistem pengendalian. Karakteristik individu dan organisasi berinteraksi maka akan terbentuknya perilaku individu dalam organisasi.

2.3 Definisi dan Klasifikasi Jasa

Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang memiliki urusan tidak terwujud dan tidak menghasilkan transfer

kepemilikan dan konsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkannya sehingga melibatkan interaksi dengan konsumen. Jasa merupakan suatu proses atau aktivitas- aktivitas melayani konsumen karena selalu ada aspek interaksi antara pihak penyedia jasa dengan pihak konsumen meskipun pihak- pihak yang terlibat tidak selalu menyadarinya (Kotler dan Amstrong, 2012).

Faktanya tidaklah gampang membedakan barang dan jasa karena sering kali pembelian barang dibarengi dengan unsur jasa, demikian pula jasa sering diperluas dengan cara menambah unsur fisik pada penawaran jasa tersebut. Telah dilakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi yang menentukan kualitas jasa (Parasurama et al, 1988).

Kesepuluh dimensi tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *communication*, *credibility*, *security*, *competence*, *courtesy*, *understanding/ knowing the customer* and *access* (bukti fisik, keandalan, *responsive*, komunikasi, kredibilitas, jaminan, kompeten, kepemilikan, pemahaman konsumen, dan akses). Perkembangan selanjutnya Parasurama et al. Menemukan bahwa sepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi pokok, sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu- raguan.

5. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kelima dimensi di atas satu dimensi berkenaan dengan hasil pelayanan sementara empat dimensi lain berkenaan dengan proses pelayanan. Kelima dimensi menekankan pada persepsi konsumen terhadap pelayanan dari pandangan penyedia jasa tentang bagaimana pelayan diberikan.

Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Kualitas merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan (Parasurama, Zeithaml, dan Berry, 1985). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.4 Pelayanan

Sesuai dengan Undang- Undang No. 22 Tahun 1999 tentang otonomi Daerah seluas- luasnya nyata dan bertanggung jawab dalam arti mengurus rumah tangganya. Pemerintah Daerah diberikan kewenangan seluas- luasnya untuk mengatur dan amenggali potensi Daerahnya. Fungsi pelayanan umum kepada masyarakatnya perlu ditingkatkan kualitasnya karena masalah pelayanan kepada masyarakat merupakan masalah penting yang perlu mendapat perhatian.

Keberhasilan kebijakan Otonomi Daerah akan ditentukan oleh salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang pada

akhirnya dapat mendorong kepercayaan terhadap pemerintah yang akhir- akhir ini mengalami krisis kepercayaan kepada Pemerintah.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat pada hakikatnya bukanlah Monopoli Pemerintah, melainkan dapat juga dilakukan oleh pihak swasta yang pelaksanaan dan pengawasannya tetap dilakukan oleh Pemerintah. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak semuanya tersedia dipasar, terutama pelayanan yang berkaitan dengan kategori *public goods*, maka keterlibatan pemerintah masih sangat dibutuhkan.

Pelayanan dibidang Perpajakan dapat dikategorikan sebagai pelayan umum, karena menyangkut kepentingan masyarakat luas. Kaitanya dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah/ aparat pajak kepada masyarakat/ wajib pajak selaku stakeholders, diharapkan pelayanan PKB dan BBNKB dapat memberikan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak perlu memiliki kualitas.

2.4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (*service quality*) harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dan Keller, 2016). Hal ini berarti bahwa hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi kualitas pelayanan (Parasurama et al, 1988) yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan penilaian antara pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan terjadi karena kurangnya penelitian

pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai serta terlalu banyak tingkat manajemen.

2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi ketidak layakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap penyampaian pelayanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa secara nyata. Kesenjangan ini disebabkan oleh faktor-faktor ambiguitas peran, konflik peran, konsekuensi pegawai dengan jumlah tugas yang harus dikerjakan, kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, sistem pengendalian diri atasan, perceived control dan teamwork.
4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal dengan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horizontal, adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.
5. Gap dalam pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif sebaiknya jika lebih rendah dari yang diharapkan maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

Kualitas dan pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan

setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Memberikan kualitas yang tinggi dan pelayan yang prima adalah salah satu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas (Richard, 2002). Pelayan adalah kegiatan atau kinerja untuk menciptakan keuntungan pelanggan dengan memberikan perbahan yang bisa diterima oleh pelanggan menurut (Piercy, 2002). Menurut (Zeithaml, 2000) pelayan pelanggan adalah pelayanan yang dimunculkan untuk mendukung inti produk perusahaan.

Terkait dengan kualitas pelayan (Surechander et al, 2002) mengidentifikasikan ada 5 faktor kualitas pelayanan yang penting dalam pandangan konsumen, yaitu (1) inti pelayanan atau produk inti; (2) unsur penyampaian pelayanan; (3) sistematika penyampaian pelayanan; (4) wujud pelayan; dan (5) tanggung jawab sosial.

2.5 Kepuasan Wajib Pajak

2.5.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh suatu produk sepadan dengan harapan atau ekspektasi pembeli. Ketika kualitas produk yang dirasakan sama dengan atau lebih besar dari harapan pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa lebih puas dan sebaliknya apabila kinerja produk yang kurang dari yang diharapkan, pembeli tidak akan merasa puas (Kotler dan Amstrong, 2012).

Pendapat lain mengatakan hal yang serupa kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Kesimpulan yang bisa diambil tentang pengertian kepuasan pelanggan dari pendapat para ahli adalah kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan nilai pelanggan terhadap suatu produk di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan telah terpenuhi atau bahkan terlampaui melalui pembelian suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima menurut (Keagen dalam Tjiptono, 2008). Menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan, dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.

2.5.2 Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan

Beberapa atribut dalam pembentukan kepuasan pelanggan yang mampu diukur menurut (Tjiptono, 2008) yaitu :

- Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Over all Customer Satisfaction*)

Cara paling sederhana dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang disediakan.

- Konfirmasi harapan

Kepuasan diukur dengan cara perbandingan kesesuaian antara harapan atau ekspektasi pelanggan dengan kinerja actual produk perusahaan itu sendiri.

- Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan dapat diukur secara *behavioral* dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

- Kesiediaan merekomendasikan

Pelanggan yang melakukan pembelian ulangnya relative lama atau bahkan hanya satu kali pembelian, dapat diukur dengan cara lain. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis.

- Ketidakpuasan pelanggan

Aspek lain yang bisa digunakan adalah meneliti aspek ketidakpuasan pelanggan, beberapa contohnya adalah: (1) komplain, (2) retur pengembalian produk, (3), biaya garansi, (4) penarikan kembali produk dari pasar, (5) konsumen yang beralih ke pesaing.

2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Beberapa manfaat yang bisa didapat dari kepuasan pelanggan yang telah terpenuhi menurut (Wood, 2009), beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Dampak positif yang mengarah pada loyalitas pelanggan.

2. Potensi menjadi sumber pendapatan jangka panjang melalui pembelian ulang.
3. Menekan biaya tambahan transaksi pelanggan di masa depan seperti, biaya komunikasi, penjualan, dan layanan pelanggan.
4. Meningkatkan toleransi harga, terutama pada ketersediaan pelanggan untuk membayar dengan harga lebih dan tidak mudah tergoda untuk beralih pada merek lain.
5. Pelanggan cenderung lebih tertarik dan reseptif pada *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.

2.6 Definisi dan Unsur Pajak

Undang- Undang No. 28 Tahun 2007 perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepada negara.
 - Hanya negara yang berhak memungut pajak. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang.
 - Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontra prestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak dibedakan ke dalam 2 (dua) golongan, berdasarkan Hirarki Kewarganegaraan dan struktur pemungutannya yaitu; Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak Negara merupakan pajak yang dipungut berdasarkan kewenangan Pemerintah Pusat dan Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut berdasarkan kewenangan Pemerintah Daerah. Pembagian ini dimaksudkan untuk menghindari pemungutan pajak berganda dan agar setiap tingkatan Pemerintah memiliki sumber keuangan yang memadai dalam menjalankan dan pembiayaan Daerah Terkait. Pemungutan pajak juga dimaksudkan untuk menjaga keberlangsungan fungsi pemerintahan sedangkan wajib pajak tidak merasakan langsung manfaat pajak yang dibayarkan saat itu juga.

Diberlakukannya Undang- Undang No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah yang mengacu pada Otonomi Daerah yang ditetapkan berdasarkan Undang- Undang No. 32 Tahun 2004. Mendukung pelaksanaan Otonomi Daerah tersebut, diperlukan sumber- sumber pembiayaan yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sesuai dengan Peraturan Perundangan tentang Pemerintah Daerah serta Pasal 5 Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004, bahwa Pendapatan Daerah terdiri atas:

- Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu : 1) Pajak daerah; 2) Retribusi Daerah; 3) Hasil Perusahaan Milik Daerah dan pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan; 4) Lain- lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah.

- Dana Perimbangan.
- Lain- lain pendapatan Daerah yang Sah.

Pemerintah Daerah diharapkan dapat mengurus rumah tangga pemerintahan secara mandiri dengan memanfaatkan dan memaksimalkan sumber – sumber pendapatan Daerah yang dimana sumber pendapatan daerah yang sangat signifikan yaitu Pajak Daerah. Undang- Undang Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 yang dimaksud Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar- besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah yang di pungut terdiri dari :

- Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Diatur dalam Pasal 3 Undang- Undang No. 28 Tahun 2009. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsol, Perwakilan Negara Asing dengan asas timbal balik dan lembaga- lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah adalah objek lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

- Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Diatur dalam Pasal 9 Undang- undang No. 28 Tahun 2009. Kendaraan bermotor yang dimiliki oleh kedutan, konsulat, Perwakilan Negara Asing dan asas timbal balik dari lembaga- lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

- Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)

Diatur dalam Pasal 16 Undang- Undang No. 28 Tahun 2009.

- Pajak Pengambilan dan pemanfaatan Air Permukaan (P3ABT/ AP)

Diatur dalam Pasal 21 Undang- Undang No.28 Tahun 2009.

- Pajak Rokok

Daitur dalam Pasal 26 Undang- Undang No. 28 Tahun 2009.

2.6.1 Wajib Pajak

Wajib pajak menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Perubahan Ketiga atas Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan umum dan Tata cara Perpajakan, adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak merupakan orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif dan objektif. Orang yang memenuhi syarat subjektif merupakan subjek pajak, tetapi belum tentu merupakan wajib pajak sebab untuk menjadi wajib pajak, subyek pajak tersebut harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak.

2.6.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran wajib pajak berarti wajib pajak tersebut tahu, mengerti, dan dapat merasakan kewajibannya dalam mematuhi pajak seperti membayar pajak yang terutang dengan baik dan benar. Rendahnya kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban

pajaknya akan memengaruhi tindakan untuk melakukan penghindaran pajak baik secara legal (*tax avoidance*) yang melanggar undang-undang maupun yang ilegal seperti penggelapan pajak (*tax evasion*) menurut (Arahman, 2012). Ketika wajib pajak memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, dan mendapatkan penyuluhan perpajakan yang memadai maka wajib pajak tersebut dikatakan sadar untuk membayar pajak.

Beberapa bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak terutangnya menurut (Irianto, 2005) yaitu sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak bahwa pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak tidak akan merasa dirugikan saat membayar pajak karena wajib pajak juga ikut menggunakan fasilitas yang ada.
2. Kesadaran wajib pajak jika melakukan penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan merugikan negara. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada sumber daya finansial dimana mengakibatkan pembangunan negara menjadi terhambat.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang serta dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar pajak karena pajak memiliki dasar hukum yang kuat dan juga merupakan kewajiban yang tidak dapat dihindari bagi setiap warga negara.

2.6.3 Sanksi Perpajakan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan, sanksi adalah tanggungan berupa tindakan atau hukuman untuk memaksa orang menepati perjanjian atau

menaati ketentuan perundang-undangan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan menurut (Mardiasmo, 2016). Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan penting karena pemerintah Indonesia menetapkan *Self Assessment System*, dimana sistem ini fiskus memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Unsur yang melekat pada definisi pajak adalah pajak bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan undang-undang yang berlaku. Undang- Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatur mengenai pajak yang berlaku di Indonesia. Sanksi perpajakan bagi wajib pajak diberlakukan agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Terdapat dua macam sanksi yang dikenal dalam Undang- Undang Perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian pada negara yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Wajib pajak dikenakan sanksi administrasi apabila wajib pajak tersebut melakukan pelanggaran atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang- Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sanksi pidana adalah alat yang digunakan oleh fiskus agar kewajiban perpajakan dipatuhi berupa siksaan dan penderitaan. Sanksi pidana dapat dijatuhkan kepada wajib pajak apabila pengenaan sanksi administrasi dianggap belum cukup.

2.7 Pendapatan Daerah

Pendapatan Daerah Basis Kas adalah semua penerimaan rekening kas umum daerah yang menambah ekuitas dana jangka pendek dalam periode tahun anggaran yang bersangkutan, menjadi hak pemerintah dan tidak perlu dibayar lagi oleh pemerintah (Abdul Halim, 2015). Pengertian pendapatan daerah berdasarkan basis akrual adalah hak pemerintah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih.

Pendapatan yang diakui pada saat timbulnya hak atas pendapatan tersebut merupakan pendapatan yang dihitung berdasarkan basis akrual. Pendapatan yang dihitung menurut basis kas diakui pada saat diterima pada rekening kas umum daerah.

Penyelenggaraan Otonomi Daerah sebagai mana diatur dalam Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang -Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, mengamanatkan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah.

Pelaksanaan otonomi daerah tersebut dapat di dukung dengan sumber- sumber pembiayaan yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Sesuai dengan Peraturan Perundangan tentang Pemerintah Daerah serta Pasal 5 Undang- Undang Nomor 33 Tahun 2004, bahwa Pendapatan Daerah terdiri atas:

- Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu : 1) Pajak daerah; 2) Retribusi Daerah; 3) Hasil Perusahaan Milik Daerah dan pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan; 4) Lain- lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah.

- Dana Perimbangan.
- Lain- lain pendapatan Daerah yang Sah.

Kewenangan terhadap pemungutan pajak dan retribusi antara Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/ Kota telah diatur pelaksanaan pemungutan pendapatan asli daerah sebagaimana ditetapkan dalam Undang- Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah ditetapkan peraturan daerah yaitu :

1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
2. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum;
4. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha;
5. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi Perijinan Tertentu;
6. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2011.
7. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011.

Pemerintah Daerah Otonomi dapat merencanakan anggaran penerimaan Pendapatan dan belanja sendiri dengan kebijakan dan aspirasi daerahnya. Kebijakan dalam menyusun rencana anggaran pendapatan pada dasarnya mengacu pada berbagai kebijakan dan ketentuan yang berlaku serta memperhatikan kondisi dan potensi yang dimiliki sesuai kewenangan.

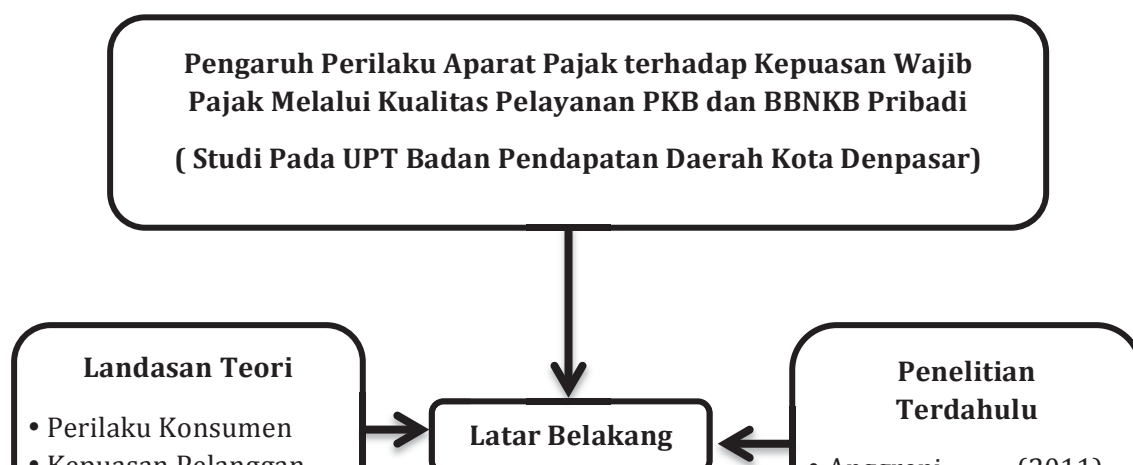
Berdasarkan UU nomor. 33 tahun 2004 salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah untuk membiayai penyelenggaraan atau Otonomi Daerah adalah bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan Peraturan Daerah sesuai dengan Peraturan Perundang- Undangan. Pendapatan Asli Daerah (PAD) ini terdiri atas:

1. Pajak Daerah;
2. Retribusi Daerah;
3. Hasil Perusahaan Milik Daerah dan Hasil pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan;
4. Lain- lain PAD yang Sah.

2.8 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir pada penelitian ini akan menggambarkan mengenai alur berpikir dalam melakukan analisa. Penelitian ini menggolongkan Perilaku Aparat Pajak menjadi beberapa bagian yaitu: kepedulian, kedisiplinan, keadilan, tanggung jawab (*accountability*), dan kesopanan. Kualitas Pelayanan (*service quality*) yang ditawarkan kepada wajib pajak digolongkan menjadi beberapa bagian yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*). Serta Kepuasan Wajib Pajak Pribadi.

Gambar 2.2
Kerangka Pikir





Sumber: Peneliti, 2018

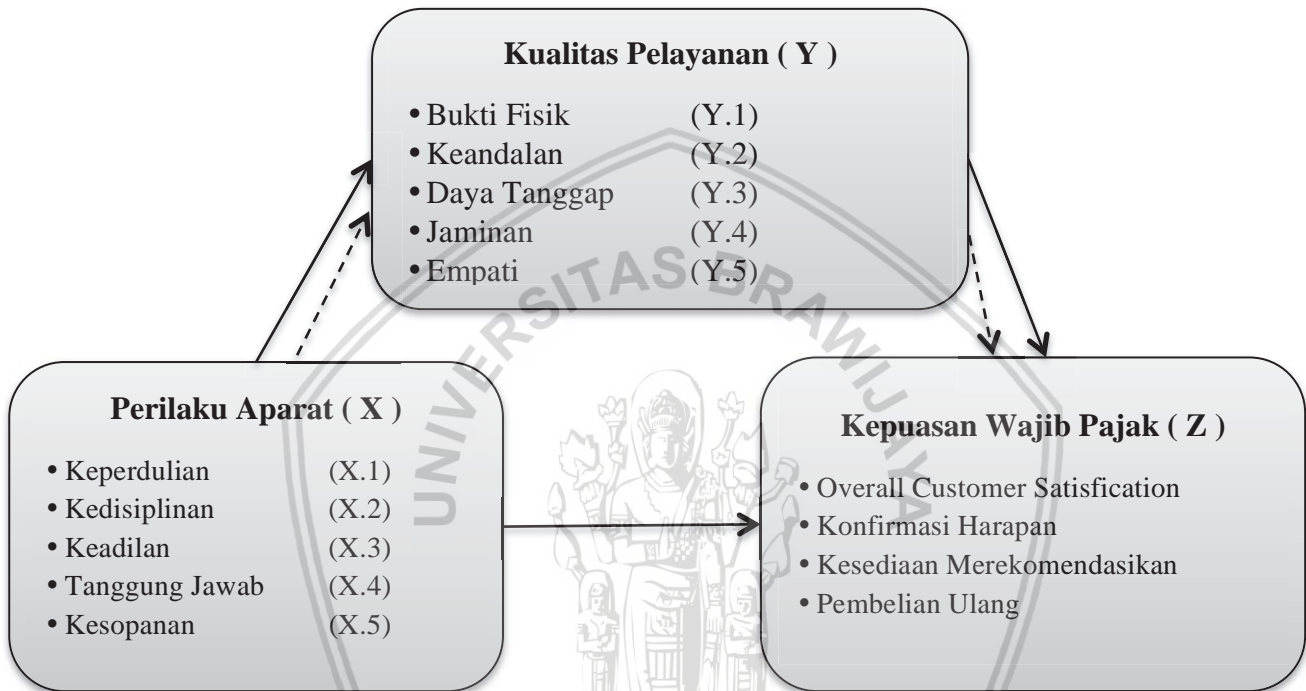
Semakin positif perilaku yang dimiliki oleh individu atau aparat pajak maka semakin besar peluang tercapainya tujuan dari organisasi yang dimana Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar memiliki tujuan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak. Penjelasan fungsional konsep dan teori diatas dapat disimpulkan adanya pengaruh perilaku aparat pajak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak.

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pedoman awal dalam melakukan sebuah penelitian. Hipotesis merupakan kesimpulan- kesimpulan awal yang belum final. Hipotesis yang tepat akan mempermudah tahapan langkah – langkah yang akan ditempuh dalam penelitian.

Gambar 2.3

Kerangka Hipotesis Penelitian



Sumber : Peneliti, 2018

Berdasarkan perumusan masalah, penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka penelitian di atas, selanjutnya dapat dirumuskan hipotesis awal penelitian sebagai berikut;

H1 : Diduga Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

H2 : Diduga Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H3 : Diduga Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

H4 : Diduga Perilaku Aparat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan.

Pengujian hipotesis ini diajukan asumsi- asumsi sebagai berikut:

- Jumlah aparat dan waktu kerja relatif tetap.
- Tersedia fasilitas fisik pelayanan yang memadai (berkas berharga, kwitansi pembayaran dll).
- Uraian tugas pokok dan fungsi masing- masing aparat dengan jelas dan lengkap.
- Terdapat umpan balik antara aparat pajak dengan wajib pajak.
- Tarif pajak berlaku stabil.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat ekspansi penelitian berbentuk asosiatif. Metode penelitian kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme, serta data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik menurut (Sugiyono, 2017). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian atau unit analisis penelitian adalah tempat di mana penelitian tersebut dilakukan (Arikunto, 2013). Penelitian ini dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

3.3 Populasi dan Sampel

Berikut ini peneliti menjabarkan penjelasan mengenai populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 3.1
Jumlah Wajib Pajak PKB dan BBNKB
di UPTD. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali
Kota Denpasar Tahun 2016

No.	Jenis Kendaraan	Jumlah Wajib Pajak
1.	Roda 2 (dua)	359.011
2.	Roda 4 (empat)	113.034
	Jumlah	472.045

Sumber : UPTD. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar, 2018

3.3.1 Populasi

Populasi menurut (Indriantoro & Supomo, 2002) adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan di teliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Sehingga dapat disimpulkan populasi merupakan seluruh

subyek dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) yang terdaftar di Unit Pelayanan Terpadu Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

Mengingat jumlah populasi yang cukup besar , serta waktu yang terbatas dalam melakukan penelitian secara keseluruhan maka digunakanlah sampel untuk mewakili populasi yang ada.

3.3.2 Sampel

Sampel menurut (Widayat & Amirullah, 2002) adalah suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut menurut (Sugiyono, 2017). Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik sampling ini yang di jadikan sebagai anggota sampel adalah Wajib Pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan pendapatan Daerah Kota Denpasar. *Purposive sampling* adalah metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, di mana anggota sampel yang dipilih dapat mewakili sifat-sifat populasi. (Sekaran & Bougie, 2014).

3.3.3 Teknik Penentuan Besar Sampel

Teori Roscoe menyatakan bahwa rentangan di antara 30 sampai 500 dengan ukuran pengambilan sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian (Roscoe dalam Sugiyono, 2017). Pendapat lain mengatakan bahwa besarnya jumlah sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara menyesuaikan jumlah variabel atau butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian (Malhotra, 2010).

Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. Al, 2007), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance 10%*)

Menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%. Penelitian dengan batas kesalahan 2% memiliki tingkat

akurasi 98%. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan dengan jumlah populasi yang sama.

3.3.4 Teknik Sampling

Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, di mana anggota sampel yang dipilih dapat mewakili sifat-sifat populasi. Jenis ini dalam menentukan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Terdapat beberapa kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Wajib pajak yang terdaftar dan tergolong wajib pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar
- Wajib pajak memiliki surat kepemilikan kendaraan BPKB yang terdaftar
- Wajib pajak yang mengetahui dan mengerti mengenai PKB dan BBNKB

Jumlah dan ukuran sampel dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = 472.045 / 1 + 472.045 (0.1)^2$$

$$n = 99,9788$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

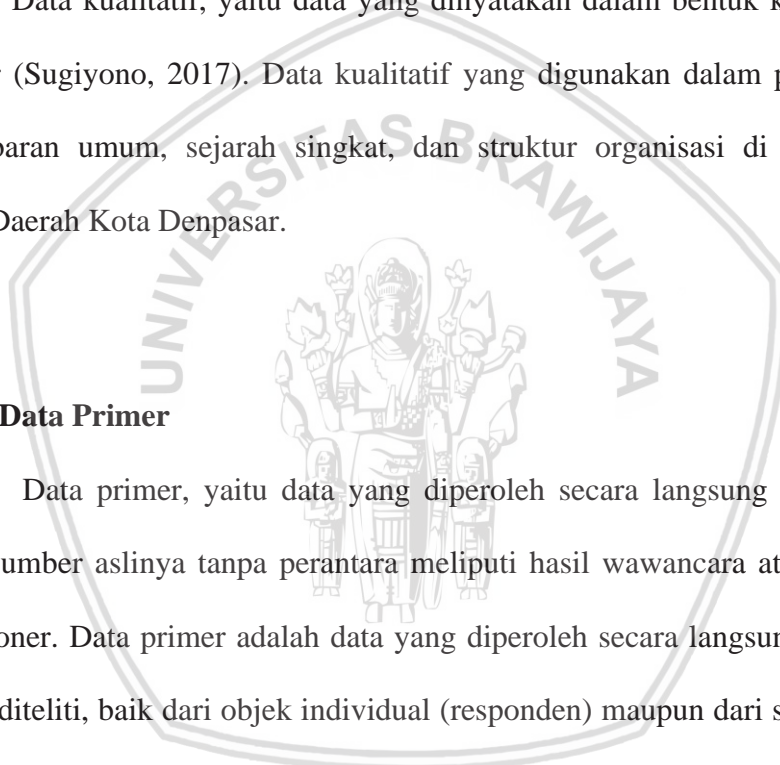
3.4 Sumber Data

Data berguna sebagai dasar obyektif dalam mengambil suatu keputusan atau kebijakan. data adalah keterangan- keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui, dianggap, anggapan atau suatu fakta yang digambarkan lewat huruf, angka, simbol, kode dan lain- lain menurut (Hasan, 2002).

Data yang digunakan adalah data yang relevan dan mutakhir. Relevan ini dimaksudkan ialah data yang memiliki atau ada hubungan langsung dengan masalah penelitian. Mutakhir ialah data yang diperoleh masih up to date atau masih hangat dibicarakan. Data kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, serta gambar (Sugiyono, 2017). Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran umum, sejarah singkat, dan struktur organisasi di UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

3.4.1 Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya tanpa perantara meliputi hasil wawancara atau pengisian kuesioner. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (responden) maupun dari suatu instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau bada lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna menurut (Supangat, 2010). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas kuesioner.



3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara dapat artikan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden) maupun dari suatu badan (instansi yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna (Supangat, 2010). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar.

3.5 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- **Metode Kuesioner**

Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan responden penelitian untuk memperoleh data- data yang diperlukan. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden (Hasan, 2002). Metode Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab menurut (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang berada di lokasi penelitian secara online dengan membantu responden membuka halaman link serta panduan pengisian tanpa intervensi dari peneliti. Aplikasi yang digunakan adalah *Google Forms*.

Google Forms adalah aplikasi yang dibuat oleh *Google Corp.* yang berguna untuk membantu *user* (pengguna) untuk merancang sebuah survei secara sederhana dengan gratis.

Peneliti menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan kuesioner secara *online* ini mampu menjangkau banyak responden serta aplikasi tersebut juga menyediakan halaman pembuka yang berisikan prasyarat atau kriteria awal yang mampu membantu peneliti untuk menyeleksi responden yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian, sehingga kesalahan data dapat di minimalisir.

Scoring pada kuesioner ini dilakukan dengan metode skala *likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Kriteria pemberian skor untuk alternative jawaban untuk setiap item pada kuesioner dalam penelitian ini ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Penilaian Skala Likert

Sumber : Sugiyono, 2017

• **Metode**

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkan (Hasan, 2002). Metode ini dilakukan dengan tujuan memberi penjelasan kepada responden berkaitan dengan

maksud yang terkandung dalam kuesioner, serta untuk mendapatkan informasi atau keterangan lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian tetapi tidak tercakup dalam daftar pertanyaan (kuesioner), untuk cross check jawaban dari responden yang telah diperoleh melalui angket kuesioner.

- **Metode Dokumentasi**

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian, namun melalui dokumen (Hasan, 2002). Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data sekunder, dilakukan melalui tinjauan dan kajian literatur, peraturan, dokumen serta berbagai materi rujukan lain yang relevan dengan penelitian. Peneliti juga mengamati, mencatat, mengutip, dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian, seperti gambaran umum, sejarah singkat, dan struktur organisasi UPT. Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar..

3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga jenis yaitu, variabel bebas (*independent*) variabel mediasi (*intervening*) dan variabel terikat (*dependent*).

A. Variabel bebas atau *independent variable*

Variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Perilaku Aparat (X). Perilaku aparat adalah sikap aparat pajak

dilingkungan UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokoknya dalam bentuk tindakan. Konsep Perilaku Aparat terdapat lima indikator berdasarkan penelitian terdahulu yaitu :

6. Kepedulian Aparat Pajak (X.1) yaitu: kenyamanan, kepekaan, ketanggapan, serta kemampuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
7. Kedisiplinan Aparat Pajak (X.2) yaitu : ketepatan waktu, kepatuhan terhadap atasan, semangat kerja yang tinggi, serta keteladanan dalam memberikan pelayanan.
8. Keadilan Aparat Pajak (X.3) yaitu : dalam memberikan pelayanan berlaku adil kepada setiap wajib pajak baik prosedur pelayanan, pengambilan keputusan maupun perlakuan sama terhadap wajib pajak.
9. Tanggung Jawab Aparat Pajak (X.4) yaitu : aparat pajak mampu melaksanakan tugas, memikul konsekuensi dari kewenangan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan dapat memberikan rasa aman bagi setiap wajib pajak.
10. Kesopanan Aparat Pajak (X.5) yaitu : aparat pajak senantiasa berperilaku yang tidak menyinggung perasaan, berperilaku ramah tamah, bersikap baik, perlakuan yang jujur dan terus terang kepada wajib pajak.

B. Variabel terikat atau *dependent variabel*

Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena terdapat variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas

Pelayanan (Y). Kualitas Pelayanan sebagai suatu proses perbaikan secara terus menerus harus dilakukan secara konsisten oleh manajemen organisasi publik di tiap tingkatan dengan memfokuskan pelayanan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui dari seberapa besar pihak aparaturnya mampu merealisasikan dan melaksanakan berbagai dimensi karakteristik pelayanan yaitu :

1. Bukti fisik (Y.1) pelayanan meliputi : kemudahan memperoleh formulir pajak, kemudahan pengisian dan penghitungan pajak, kenyamanan ruang layanan pajak, dan perlengkapan dan peralatan pelayanan pajak yang memadai.
2. Keandalan (Y.2) pelayanan meliputi : kecepatan dalam memproses dan penyampaian pelayanan, ketepatan dan ketegasan dalam penetapan peraturan pajak dalam pelaksanaan pelayanan, serta keterampilan petugas pajak dalam menghitung beban PKB dan BBNKB.
3. Daya Tanggap (Y.3) pelayanan meliputi : kemampuan dan kecepatan petugas pajak dalam menanggapi keluhan, kemampuan dan penguasaan petugas pajak terhadap peraturan perpajakan, kemudahan melakukan restitusi (pengambilan kelebihan pembayaran pajak), serta kemudahan cara penanganan atas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak.
4. Jaminan (Y.4) pelayanan meliputi : kemampuan petugas pajak memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik, keramahan dan kesopanan petugas pajak, kemampuan memberikan pelayanan pajak secara tuntas dan menyeluruh serta kejujuran dalam penentuan besarnya beban pajak
5. Empati (Y.5) pelayanan meliputi : pembinaan dan penyuluhan secara teratur dan baik, pemberian rasa keadilan dan kepastian hukum,

memberikan perhatian khusus atas masalah khusus wajib pajak, serta kemudahan untuk menghubungi petugas pajak.

C. Variabel mediasi atau *intervening variabel*

Variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel mediasi atau *intervening* pada penelitian ini adalah Kepuasan (Z). Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh suatu produk sepadan dengan harapan atau ekspektasi pembeli.

Jika kualitas produk yang dirasakan sama dengan atau lebih besar dari harapan pelanggan maka pelanggan tersebut akan merasa lebih puas dan sebaliknya apabila kinerja produk yang kurang dari yang diharapkan, pembeli tidak akan merasa puas (Kotler dan Amstrong, 2012). Tolak ukur atau indikator dalam variabel ini adalah :

1. *Overall Satisfaction*, kepuasan secara menyeluruh terhadap perilaku aparat serta pelayanan yang diberikan.
2. *Expectation*, kesesuaian harapan wajib pajak dengan kualitas pelayanan dan kinerja Aparat Pajak.
3. *Experience*, kesediaan wajib pajak untuk membayarkan pajak tepat waktu.

Variabel	Indikator	Definisi operasional variabel	Sumber
----------	-----------	-------------------------------	--------



Perilaku Aparat Pajak (X)	Kepedulian Aparat Pajak (X.1)	<ul style="list-style-type: none"> Kenyamanan, kepekaan, ketanggapan, serta kemampuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan. 	Sedana, 2003
Variabel	Indikator	Definisi operasional variabel	Sumber
Kualitas Pelayanan	Bukti fisik (Y.1)	<ul style="list-style-type: none"> Ketepatan waktu, kepatuhan terhadap atasan, semangat kerja Kemudahan memperoleh formulir pajak, kemudahan pengisian dan 	Parasurama,
	Keadilan Aparat Pajak (X.3)	<ul style="list-style-type: none"> Berlaku adil baik prosedur pelayanan, pengambilan keputusan maupun perlakuan sama terhadap wajib pajak. 	
	Tanggung Jawab Aparat Pajak (X.4)	<ul style="list-style-type: none"> Mampu melaksanakan tugas, memikul konsekuensi dari kewenangan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan dapat memberikan rasa aman. 	
	Kesopanan Aparat Pajak (X.5)	<ul style="list-style-type: none"> Berperilaku yang tidak menyinggung perasaan, berperilaku ramah- tamah, bersikap baik, perlakuan yang jujur dan terus terang. 	
Kepuasan (Z)	<i>Overall Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kepuasan secara menyeluruh terhadap perilaku aparat serta pelayanan yang diberikan. 	Tjiptono, 2008
	<i>Expectation</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kesesuaian harapan wajib pajak dengan kualitas pelayanan dan kinerja Aparat Pajak. 	
	<i>Experience</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kesediaan wajib pajak untuk membayarkan pajak tepat waktu. 	

Tabel 3.3

Definisi Operasional Variabel

Lanjutan Tabel 3.3

(Y)	<p>Keandalan (Y.2)</p> <p>Daya Tanggap (Y.3)</p> <p>Jaminan (Y.4)</p> <p>Empati (Y.5)</p>	<p>penghitungan pajak, kenyamanan ruang layanan pajak, dan perlengkapan dan peralatan pelayanan pajak yang memadai.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dalam memproses dan penyampaian pelayanan, ketepatan dan ketegasan dalam penetapan peraturan. • Kemampuan dan kecepatan petugas pajak dalam menanggapi keluhan, kemampuan serta penguasaan petugas pajak terhadap peraturan perpajakan. • Kemampuan petugas pajak memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik, keramahan dan kesopanan petugas pajak, kemampuan memberikan pelayanan pajak secara tuntas. • Pembinaan dan penyuluhan secara teratur dan baik, pemberian rasa keadilan dan kepastian hukum. 	1988
-----	---	---	------

Sumber: Pustaka, 2018

3.7 Metode Analisis Data

Instrument yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Instrumen penelitian yang perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dalam penelitian ini adalah pernyataan dan pertanyaan dalam kuesioner (Sugiyono, 2017). Teknik analisis data

artinya mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk tiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya (Sugiyono, 2017).

3.7.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Disimpulkan bahwa analisis deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masing-masing variabel yang di teliti.

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total (Sugiyono, 2017). Jika korelasi tiap faktor bernilai positif dan lebih dari 0,50 menunjukkan bahwa butir pernyataan yang digunakan pada penelitian ini terbukti valid (Ghozali, 2016).

3.7.3 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur (Mohammad Nazir, 2014). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu instrument dikatakan reliabel

jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 ($>0,60$) (Ghozali, 2016).

3.7.4 Partial Least Square (PLS)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah teknik statistika *multivariate* yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda (Hartono dan Abdillah, 2009). PLS dikerjakan melalui *software* seperti *SmartPLS*, *WarpPLS*, *PLS-Graph*, dan *Visual Graph*.

Peneliti memilih untuk menggunakan aplikasi *software Smart PLS* dalam penelitian ini. Alasan pemilihan *software* tersebut adalah (1) pendekatan yang kuat karena tidak perlu mendasarkan pada berbagai asumsi, (2) mampu mengonfirmasi teori dan menjelaskan hubungan, dan (3) jumlah sampel yang dibutuhkan relatif kecil dan data tidak harus memiliki distribusi normal.

3.7.5 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran (Hartono dan Abdillah, 2014). Pengujian dengan PLS dimulai dengan pengujian model pengukuran untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper & Schindler, 2006 dalam Hartono & Abdillah, 2014). Uji validitas konstruk dalam PLS dilaksanakan melalui uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *average variance extracted (AVE)*.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab instrumen. Instrumen dikatakan andal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan metode *composite reliability* dan *cronbach's alpha* (Hartono dan Abdillah, 2014).

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1997 dalam Hartono & Abdillah, 2014).

Discriminant validity dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya. Jika nilai akar *AVE* setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reabilitas *component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai *AVE* harus lebih besar 0,50 (Fornell dan

Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2006). *Composite reability* yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2014).

Pengujian	Parameter	Rule of Thumb
Convergent Validity	<i>Outer Loading</i>	>0,5
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0,5
	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > Korelasi variabel laten
Uji Reliabilitas	<i>Cross Loading</i>	>0,7 dalam satu variabel
	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0,6
	<i>Composite Reliability</i>	>0,6

el 3.4

Parameter Uji Validitas dan Reabilitas dalam Model Pengukuran PLS

Sumber: Hartono & Abdillah, 2014

3.7.6 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model (*inner relation*, *structural model*, dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antarvariabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R^2 *R-square*, *Goodness of Fit* (GoF), dan koefisien *path*. Parameter pengukuran *inner model* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- R^2 (*R-square*)

Menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R^2 untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi yaitu bahwa variasi dari variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel

independen sebesar $R^2 \times 100\%$, sedangkan sisanya sebesar $100\% - (R^2 \times 100\%)$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Perubahan nilai R^2 dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2014). Hasil R^2 sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah” (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2014).

- *Goodness of Fit (GoF)*

Perhitungan *goodness of fit* (GoF) dalam PLS dapat dilakukan dengan mengitung Q^2 (*Q-square*). Q^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai konversi yang dihasilkan oleh model serta estimasi parameternya. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 maka model yang diteliti akan semakin baik. Perhitungan Q^2 adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - [(1 - r_1^2) \times (1 - r_2^2)]$$

Sumber : Sugiyono, 2017

Keterangan:

Q^2 : Nilai *predictive relevance*

r_1^2 : Nilai *r square* dari variabel kepuasan pelanggan

r_2^2 : Nilai *r square* dari variabel loyalitas pelanggan

- *Koefisien Path*

Nilai koefisien *path* digunakan agar dapat menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Nilai koefisien path dapat dilihat melalui nilai *t-statistics*. Jika nilai koefisien *path* yang dihasilkan oleh nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 (nilai *t* -tabel), maka hipotesis dinyatakan dapat didukung.

3.7.7 Metode Analisis Sobel

Pengujian hipotesis mediasi hubungan variabel eksogen dan endogen dapat dilakukan dengan tahapan yang dikembangkan oleh Sobel pada tahun 1982 yang dikenal dengan Uji Sobel (Sobel Test). Penelitian ini terdapat variabel mediasi yaitu brand image. Menurut (Sugiyono, 2017), variabel mediasi (Z) merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, atau dengan kata lain variabel ini merupakan variabel yang menjadi penyela di antara variabel eksogen (X) dan endogen (Y), sehingga variabel eksogen tidak langsung mempengaruhi perubahan dari variabel endogen.

Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel X ke variabel Y melalui variabel Z. Pengaruh tidak langsung variabel X ke variabel Y melalui variabel Z dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow Y$ (a) dengan jalur M (mediasi) $\rightarrow Z$ (b) atau ab. Untuk melakukan uji hipotesis dalam hubungan mediasi ini dapat digunakan uji sobel seperti penjelasan berikut ini:

$$P_{12} = P_1 \cdot P_2$$

$$Se_{12} = \sqrt{P_1^2 \cdot S_{e2}^2 + P_2^2 \cdot S_{e1}^2 + S_{e1}^2 \cdot S_{e2}^2}$$

$$t = P_{12} / Se_{12}$$

Keterangan: P: Path Coefficients atau sampel original

Se: Standard error atau standar deviasi

Selain dengan menggunakan teknik perhitungan manual, pengujian mediasi melalui metode sobel juga dapat dilakukan dengan otomatis melalui memasukkan nilai secara online dengan fitur kalkulator sobel pada statistics calculator. Apabila nilai dari $t\text{-statistics} > t\text{-table}$ berarti terdapat pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen dan endogen melalui variabel mediasi, dan sebaliknya, jika nilai dari $t\text{-statistics} < t\text{-table}$ maka dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen dan endogen melalui variabel mediasi (Ghozali, 2012).

3.8 Uji Hipotesis

Ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan nilai $t\text{-table}$ dan $t\text{-statistic}$ (Hartono dan Abdillah, 2014). Hipotesis terdukung atau diterima apabila $t\text{-statistic}$ lebih tinggi dibandingkan nilai $t\text{-table}$ atau dapat juga dengan membandingkan $p\text{-value}$ dengan nilai α yang dipergunakan. Nilai $t\text{-table}$ untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) dengan tingkat keyakinan 95 persen ($\alpha=0,05$) adalah 1,960. Keterdukungan hipotesis dalam penelitian terjadi apabila nilai $t\text{-statistic} > 1,960$ atau $p\text{-value} < \alpha=0,05$. Suatu hipotesis nantinya dapat dinyatakan benar atau terbukti secara signifikan apabila $t\text{-statistics}$ lebih tinggi dari $t\text{-tabel}$ dan nilai dari $P\text{-value}$ dibawah nilai α yang telah ditentukan (0,05). Pengujian hipotesis secara langsung dapat dilihat hasilnya melalui bootstrapping pada software Smart PLS 2.0 M3. Software PLS pada penelitian ini menggunakan *software* yang dikembangkan di *University of Hamburg* Jerman yang diberi nama *SMARTPLS* versi 2.0 M3.



4.1 Gambaran umum Objek Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Pembentukan Badan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Bali, sesuai dengan Pasal 49 ayat 2 Undang- Undang Nomor. 5 tahun 1974 tentang Pembentukan, Susunan dan Informasi Badan Pendapatan Daerah yang

selanjutnya agar ditetapkan dengan Peraturan Daerah, Badan Pendapatan ditetapkan dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali, Nomor : 6/Skep/58/Ek/-IV/3/1974 Tanggal 1 Februari 1974, sebagai realisasi hasil rapat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I se- Indonesia Tanggal 17 sampai dengan 19 Mei 1973. Hasil rapat tersebut diputuskan antara lain, membentuk Badan Pendapatan selambat-lambatnya pada akhir Desember 1973. Sebelum terbentuknya Badan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dilaksanakan oleh Sub Direktorat Pendapatan pada Direktorat Perekonomian Provinsi Bali. Badan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dibentuk dengan Peraturan Daerah Provinsi tingkat I Bali Nomor 12 Tahun 1977.

Badan Pendapatan bertugas membantu Gubernur Bali dalam melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang pendapatan. Secara teknis penyelenggaraan pendapatan dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) diseluruh Bali dan Instansi Penghasil, guna mencapai target yang ditetapkan melalui hasil forum Perencanaan Pendapatan Daerah antara unsur Eksekutif dan Legislatif. Khususnya yang menangani bidang pendapatan (anggaran).

Pelaksanaan tugas tersebut Badan Pendapatan Provinsi Bali mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang Pendapatan.
2. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan pelayanan di bidang Pendapatan.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Pendapatan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsi.

Motto Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali :

“Sebagai Pengelola Pendapatan Daerah Yang Bertanggung Jawab Dengan Berorientasi Pada Pelayanan Prima”

Mewujudkan Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), sesuai dengan VISI dari Pemerintah Provinsi Bali yaitu :

“Terwujudnya Bali Yang Maju Aman, Damai, dan Sejahtera”

(Bali Mandara).

Mengantisipasi kondisi dan permasalahan yang ada serta memperhatikan tantangan ke depan dengan mempertimbangkan peluang yang dimiliki untuk menuju Bali Mandara maka dirumuskan 3 (tiga) MISI yaitu :

1. Mewujudkan Bali yang berbudaya, metaksu, dinamis maju dan modern.
2. Mewujudkan Bali yang aman, tertib harmonis serta bebas dari berbagai ancaman.
3. Mewujudkan Bali yang sejahtera dan sukerta lahir dan batin.

Sesuai dengan Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali tersebut maka ditetapkanlah Visi dan Misi Badan Pendapatan Provinsi Bali.

❖ VISI Badan Pendapatan Provinsi Bali :

“Terwujudnya Optimalisasi Pendapatan Daerah (PAD) untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan di dukung oleh Sumber Daya Aparatur yang handal demi terwujudnya Bali yang Maju, Aman, Damai, dan Sejahtera”.

Sesuai Visi diatas tertuang maksud tercapainya penerimaan PAD secara maksimal yang akan dapat digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Bali melalui penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan secara berkelanjutan berdasarkan prinsip-prinsip good governance (kepemerintahan yang baik).

❖ **MISI Badan Pendapatan Provinsi Bali :**

Mewujudkan visi tersebut dan memberikan arah, tujuan yang ingin dicapai dan fokus terhadap program yang akan dilaksanakan serta untuk menumbuhkembangkan partisipasi semua pihak, maka ditetapkan beberapa MISI yaitu :

1. Mewujudkan kebijakan teknis bidang PAD dengan tujuan peningkatan tertib hukum di bidang dan PAD sasaran meningkatnya kepatuhan wajib pajak, retribusi, dan wajib pajak lainnya untuk memenuhi kewajibannya.
2. Meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur pemerintah dalam bidang PAD dengan tujuan peningkatan kinerja aparatur Badan Pendapatan Daerah yang profesional dan sasaran meningkatnya produktifitas aparatur.
3. Memberdayakan potensi sumber-sumber PAD dengan tujuan peningkatan PAD serta sasarannya adalah meningkatnya potensi sumber-sumber PAD dan meningkatnya pengelolaan pemungutan PAD.
4. Meningkatkan pelayanan masyarakat wajib pajak, wajib pajak lainnya dengan tujuan peningkatan kesadaran wajib pajak, retribusi dan wajib

lainnya yang sasarannya adalah meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak retribusi dan wajib lainnya.

❖ **Strategi Badan Pendapatan Provinsi Bali :**

1. Mengembangkan koridor pendapatan ekonomi Bali dengan cara membangun pusat- pusat pelayanan yang terbagi atas empat tahapan:
 - a. mengidentifikasi pusat- pusat perekonomian.
 - b. menentukan kebutuhan penghubung antara pusat ekonomi tersebut.
 - c. validitas objek pendapatan daerah untuk memastikan sejalan dengan pembangunan bali.
 - d. Menentukan hubungan komunikasi antara lokasi sektor fokus, guna menunjang fasilitas.
2. Memperkuat hubungan dengan pemerintah pusat dan pemerintah daerah lainnya.
3. Mempercepat kapabilitas teknologi dan ilmu pengetahuan atau IPTEK.

❖ **Tugas Pokok Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali :**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 10 Tahun 2016, Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 97 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali disebutkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mempunyai tugas pokok :

"Melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi di bidang keuangan sub pengelolaan pendapatan, serta melaksanakan tugas dekonsentrasi sampai dengan dibentuk Sekretariat Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya"

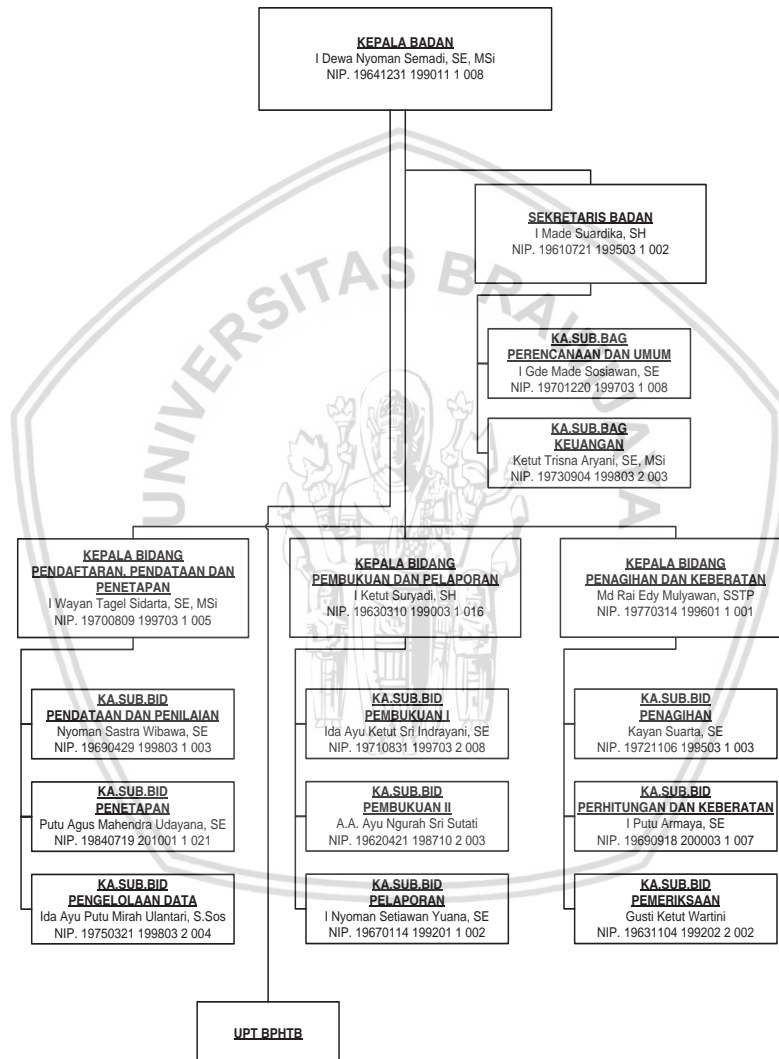
Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Untuk melaksanakan tugas tersebut Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali mempunyai fungsi:

1. Penyusunan kebijakan teknis lingkup bidang keuangan sub bidang pengelolaan pendapatan.
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang keuangan sub bidang pengelolaan pendapatan.
3. Pemetaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang keuangan sub bidang pengelolaan pendapatan.
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan Pemerintahan Daerah bidang keuangan sub bidang pengelolaan pendapatan.
5. Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

Memperhatikan tugas pokok dan fungsi tersebut diatas, Badan Pendapatan memiliki peranan penting dan strategis untuk meningkatkan pendapatan daerah Provinsi Bali kota Denpasar. Perlu didukung dengan aparatur pemerintah yang memiliki kemampuan profesionalisme, pandangan jauh kedepan dan memiliki komitmen tinggi sesuai dengan tuntutan dan tingkat perubahan masyarakat, disamping dukungan sarana prasarana yang memadai guna mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah
Kota Denpasar

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENDAPATAN DAERAH



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, 2017

4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada sebagian masyarakat umum yang berjumlah 100 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 37 responden atau 37%, sedangkan perempuan sebanyak 63 responden atau 63%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 orang atau 63%.

Wajib Pajak yang diteliti mencapai 100 orang dan peneliti merasa jumlah tersebut sudah cukup untuk mewakili keseluruhan wajib pajak PKB dan BBNKB Kota Denpasar dalam penelitian ini.

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Senioritas)	Persentase (%)
1	Laki – laki	37	37
2	Perempuan	63	63
	Jumlah	100	100

Sumber : Data primer diolah, 2018

4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel

4.2 berikut :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia 17- 20 tahun tahun sebanyak 2 atau 17%, berusia 21-30 tahun sebanyak 32 atau 32%, berusia 31- 40 tahun sebanyak 39 atau 39%, berusia 41- 50 tahun sebanyak 18 atau 18%, berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 9

Usia	Jumlah	presentase
17 - 20 tahun	2	2%
21- 30 tahun	32	32%
31- 40 tahun	39	39%
41- 50 tahun	18	18%
51 tahun >	9	9%
Jumlah	100	100%

ritas atau 9%. Wajib Pajak PKB dan BBNKB Kota Denpasar pada kelompok usia 17- 20 thn tahun lebih jarang dibanding wajib pajak usia 31-40 thn tahun ke bawah Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah 31 sampai 40 tahun.

Diasumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia yang umum untuk mengelola dan mengurus kepemilikan aset pribadi, setra termasuk rentang usia yang produktif.

4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3 di bawah ini menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat responden dengan pendidikan terakhir dalam jenjang SD sebesar 0%

atau 0 responden, jenjang SMP sebesar 5% atau 5 responden, SMA sebesar 17% atau 17responden; jenjang perguruan tinggi Diploma sebesar 23 % atau 23 responden; jenjang perguruan tinggi Sarjana sebesar 37% atau 37 responden; dan pendidikan lainnya (*Master Degree*, akademi polri, dan magister sebesar 18 % atau 18 responden.

Data berdasarkan pendidikan terakhir ini menunjukkan mayoritas wajib pajak PKB dan BBNKB Pribadi memiliki pendidikan terakhir pada jenjang perguruan tinggi sarjana, yang dimana pada tingkatan tersebut mayoritas memiliki penghasilan pribadi. Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	0	0%
SMP	5	5%
SMA	17	17%
Diploma 1,2,3	23	23%
Sarjana 1,2,3	37	37%
Lainnya	18	18%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Data yang terkumpul menyatakan bahwa Wajib pajak PKB dan BBNKB Pribadi adalah PNS/TNI/ POLRI dengan persentase 34 %. Kedua adalah Wirausaha dengan persentase 23 %. Urutan ketiga adalah Pegawai Swasta dan BUMN dengan persentase yang sama yaitu 15 %. Urutan keempat

adalah pensiunan dengan presentase 7 %. Urutan kelima adalah lainnya sebesar 4% dan yang terakhir adalah mahasiswa/ pelajar hanya mencapai 2% saja.

Peneliti mengasumsikan bahwa mayoritas wajib pajak PKB dan BBNKB Pribadi adalah pegawai negeri sipil (PNS) dengan presentase tertinggi. Serta untuk wilayah kota denpasar merupakan Pusat pemerintahan yang dimana kator kedinas baik kota maupun provinsi berlokasi di kota denpasar.

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/ POLRI	34	34%
BUMN	15	15%
Wirausaha	23	23%
Mahasiswa/ Pelajar	2	2%
Pegawai Swasta	15	15%
Pensiunan	7	7%
Lainnya	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2018

4.3 Deskripsi Jawaban Responden

Analisis terhadap statistik deskriptif dilakukan pada data yang telah diolah lebih lanjut terhadap 100 responden. Pengukuran ini berguna dalam penarikan kesimpulan dan mampu membantu menggambarkan pemusatan nilai observasi sampel sehingga memudahkan penelitian. Perhitungan dalam penelitian akan menghasilkan gambaran mengenai sampel secara garis besarnya sehingga dapat mendekati kebenaran populasi.

Langkah yang dilakukan dalam analisis deskriptif ini adalah mengetahui frekuensi dan keberagaman jawaban terhadap beberapa pertanyaan yang terdapat pada kuisioner dengan cara membuat tabel deskripsi distribusi item. Penilaian yang digunakan dalam tiap jawaban kuisioner penelitian ini adalah Skala *Likert*. Nilai 1 digunakan sebagai nilai terendah (Sangat Tidak Setuju) lalu berurutan hingga nilai 5 sebagai nilai tertinggi (Sangat Setuju).

Berikut adalah penjabaran mengenai distribusi frekuensi yang dilakukan dalam penelitian ini.

4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Perilaku Aparat (X)

Variabel Perilaku Aparat terdapat duapuluh satu item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.5 :

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Variabel Perilaku Aparat (X)

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 8 responden atau 8% yang menyatakan sangat setuju tentang Kenyamanan dan

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
X.1	8	8.00	62	62.00	8	8.00	22	22.00	0	0.00	100	100	3.56
X.2	17	17.00	33	33.00	13	13.00	31	31.00	6	6.00	100	100	3.24
X.3	11	11.00	45	45.00	11	11.00	33	33.00	0	0.00	100	100	3.34
X.4	11	11.00	60	60.00	9	9.00	17	17.00	3	3.00	100	100	3.59
X.5	16	16.00	46	46.00	11	11.00	24	24.00	3	3.00	100	100	3.48
X.6	7	7.00	71	71.00	8	8.00	13	13.00	1	1.00	100	100	3.70
X.7	7	7.00	67	67.00	8	8.00	18	18.00	0	0.00	100	100	3.63
X.8	11	11.00	52	52.00	8	8.00	29	29.00	0	0.00	100	100	3.45
X.9	14	14.00	43	43.00	10	10.00	29	29.00	4	4.00	100	100	3.34
X.10	9	9.00	72	72.00	2	2.00	16	16.00	1	1.00	100	100	3.72
X.11	17	17.00	53	53.00	5	5.00	24	24.00	1	1.00	100	100	3.61
X.12	8	8.00	62	62.00	11	11.00	16	16.00	3	3.00	100	100	3.56
X.13	10	10.00	59	59.00	3	3.00	26	26.00	2	2.00	100	100	3.49
X.14	7	7.00	73	73.00	7	7.00	12	12.00	1	1.00	100	100	3.73
X.15	2	2.00	74	74.00	13	13.00	10	10.00	1	1.00	100	100	3.66
X.16	3	3.00	71	71.00	9	9.00	17	17.00	0	0.00	100	100	3.60
X.17	8	8.00	72	72.00	7	7.00	12	12.00	1	1.00	100	100	3.74
X.18	14	14.00	57	57.00	8	8.00	18	18.00	3	3.00	100	100	3.61
X.19	11	11.00	62	62.00	7	7.00	20	20.00	0	0.00	100	100	3.64
X.20	11	11.00	70	70.00	10	10.00	8	8.00	1	1.00	100	100	3.82
X.21	9	9.00	74	74.00	6	6.00	10	10.00	1	1.00	100	100	3.80
Rata-rata Variabel													3.62

kepastian dalam setiap pemberian pelayanan PKB dan BBNKB, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 22 responden atau 22%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu Kepekaan aparat pajak terhadap perubahan kemampuan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 33%, yang menyatakan netral sebanyak 13

responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 31 responden atau 31%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%.

Item ketiga yaitu Ketanggapan aparat pajak terhadap keinginan dan kemauan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 45%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 33 responden atau 33%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keempat yaitu Kemampuan aparat pajak dalam menjangkau pelayanan seluruh lapisan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item kelima yaitu Ketepatan waktu aparat pajak dalam memberikan pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 46%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 24 responden atau 24%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item keenam yaitu Kepatuhan aparat pajak dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan kebijakan pimpinan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 71%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item ketujuh yaitu Kesesuaian aparat pajak untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan organisasi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan yaitu Semangat kerja petugas pajak dalam memberikan pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 29 responden atau 29%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kesembilan yaitu Perilaku aparat pajak yang dapat diteladani dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 29 responden

atau 29%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%.

Item kesepuluh yaitu Pemberian pelayanan aparat pajak kepada semua wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 16%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kesebelas yaitu Penetapan prosedur pelayanan yang sama bagi semua wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 24 responden atau 24%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kedua belas yaitu pengambilan keputusan yang menguntungkan semua pihak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 16%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item ketiga belas yaitu Pemberian perlakuan yang sama bagi semua wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%,

yang menyatakan tidak setuju sebanyak 26 responden atau 26%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Item keempat belas yaitu Kemampuan aparat pajak melaksanakan tugas (menghitung, menetapkan beban pajak dan memberikan sanksi kepada wajib pajak) sesuai dengan kewenangan yang dimiliki dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan setuju sebanyak 73 responden atau 73%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kelima belas yaitu Kemampuan aparat pajak melaksanakan untuk memikul konsekuensi wewenang tugas pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan setuju sebanyak 74 responden atau 74%, yang menyatakan netral sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item keenam belas yaitu Kemampuan petugas pajak untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 3%, yang menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 71%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh belas yaitu Kemampuan petugas pajak untuk memberikan jaminan terhadap pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kedelapan belas yaitu Upaya aparat untuk tidak menyinggung perasaan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item kesembilan belas yaitu Keramah tamahan aparat pajak untuk mengajak wajib pajak membayar pajak tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 20 responden atau 20%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua puluh yaitu Sikap dan perlakuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 70 responden atau 70%, yang menyatakan netral sebanyak 10

responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kedua puluh satu yaitu Perlakuan aparat pajak yang jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 74 responden atau 74%, yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kepuasan Pelanggan terdapat empat pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Y1	38	38.00	55	55.00	3	3.00	4	4.00	0	0.00	100	100	4.27
Y2	35	35.00	57	57.00	4	4.00	4	4.00	0	0.00	100	100	4.23
Y3	17	17.00	66	66.00	12	12.00	3	3.00	2	2.00	100	100	3.93
Y4	6	6.00	55	55.00	25	25.00	12	12.00	2	2.00	100	100	3.51

pada Tabel 4.6 :

Tabel 4.6

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 38 responden atau 38% yang menyatakan sangat setuju tentang menyadari kewajiban sebagai wajib pajak PKB dan BBNKB, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu selalu membayar pajak PKB dan BBNKB tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 35 responden atau 35%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketiga yaitu selalu mengingatkan orang-orang terdekat untuk membayar pajak PKB dan BBNKB tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 66 responden atau 66%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Item keempat yaitu merasa sangat puas dengan pelayanan PKB dan BBNKB yang diberikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan netral sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 12 responden

atau 12%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Variabel Kualitas Pelayanan terdapat duapuluh item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 :

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Item	5		4		3		2		1		Jumlah		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	Jumlah	%	
Z.1	20	20.00	57	57.00	10	10.00	13	13.00	0	0.00	100	100	3.84
Z.2	9	9.00	61	61.00	11	11.00	15	15.00	4	4.00	100	100	3.56
Z.3	8	8.00	62	62.00	10	10.00	17	17.00	3	3.00	100	100	3.55
Z.4	10	10.00	43	43.00	12	12.00	35	35.00	0	0.00	100	100	3.28
Z.5	11	11.00	48	48.00	8	8.00	33	33.00	0	0.00	100	100	3.37
Z.6	8	8.00	49	49.00	11	11.00	32	32.00	0	0.00	100	100	3.33
Z.7	9	9.00	53	53.00	11	11.00	23	23.00	4	4.00	100	100	3.40
Z.8	6	6.00	72	72.00	8	8.00	13	13.00	1	1.00	100	100	3.69
Z.9	12	12.00	35	35.00	10	10.00	43	43.00	0	0.00	100	100	3.16
Z.10	9	9.00	47	47.00	11	11.00	28	28.00	5	5.00	100	100	3.27
Z.11	13	13.00	57	57.00	8	8.00	20	20.00	2	2.00	100	100	3.59
Z.12	5	5.00	64	64.00	7	7.00	23	23.00	1	1.00	100	100	3.49
Z.13	4	4.00	75	75.00	3	3.00	18	18.00	0	0.00	100	100	3.65
Z.14	7	7.00	78	78.00	1	1.00	13	13.00	1	1.00	100	100	3.77
Z.15	7	7.00	57	57.00	9	9.00	25	25.00	2	2.00	100	100	3.42
Z.16	10	10.00	72	72.00	4	4.00	14	14.00	0	0.00	100	100	3.78
Z.17	4	4.00	69	69.00	14	14.00	13	13.00	0	0.00	100	100	3.64
Z.18	14	14.00	48	48.00	9	9.00	28	28.00	1	1.00	100	100	3.46
Z.19	10	10.00	56	56.00	5	5.00	27	27.00	2	2.00	100	100	3.45
Z.20	10	10.00	64	64.00	7	7.00	19	19.00	0	0.00	100	100	3.65
Rata-rata Variabel													3.52

Sumber : Data primer diolah, 2018

Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 20 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju tentang Kemudahan untuk mendapatkan formulir-formulir PKB dan BBNKB, yang menyatakan setuju

sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedua yaitu Kemudahan pengisian dan penghitungan formulir PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 15 responden atau 15%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%.

Item ketiga yaitu Kenyamanan ruang kantor pelayanan pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 17 responden atau 17%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%.

Item keempat yaitu Ketersediaan peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak yang memadai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43%, yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 35 responden atau 35%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kelima yaitu Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 33 responden atau 33%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keenam yaitu Ketepatan dan ketegasan petugas pajak dalam penetapan peraturan perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 32 responden atau 32%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh yaitu Keadilan petugas pajak kepada semua wajib pajak dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 53%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 responden atau 23%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%.

Item kedelapan yaitu Ketrampilan petugas pajak dalam menghitung beban PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kesembilan yaitu Kemampuan dan kecepatan petugas pajak untuk menanggapi keluhan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 35%, yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden atau 28%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%.

Item kesepuluh yaitu Kemampuan dan penguasaan petugas pajak terhadap peraturan perpajakan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden atau 28%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%.

Item kesebelas yaitu Kemudahan wajib pajak melakukan restitusi (pengambilan kelebihan pembayaran pajak) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 20 responden atau 20%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Item kedua belas yaitu Kemudahan cara penanganan atas keberatan penetapan beban pajak yang diajukan oleh wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan

netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 23 responden atau 23%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item ketiga belas yaitu Kemampuan petugas pajak memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 75 responden atau 75%, yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item keempat belas yaitu Keamanan dan kesopanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan setuju sebanyak 78 responden atau 78%, yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 1%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kelima belas yaitu Kemampuan petugas pajak untuk memberikan pelayanan PKB dan BNKB secara tuntas dan menyeluruh dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25 responden atau 25%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Item keenam belas yaitu Kejujuran petugas pajak dalam menentukan besarnya beban pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%, yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item ketujuh belas yaitu Pembinaan dan penyuluhan secara teratur dan baik tentang PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 4%, yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau 69%, yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

Item kedelapan belas yaitu Pemberian rasa keadilan dan kepastian hukum oleh petugas pajak terhadap pelayanan PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 48%, yang menyatakan netral sebanyak 9 responden atau 9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 28 responden atau 28%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Item kesembilan belas yaitu Pemberian perhatian secara khusus petugas pajak terhadap masalah khusus wajib PKB dan BBNKB dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 27 responden atau 27%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%.

Item kedua puluh yaitu Kemudahan wajib pajak untuk menghubungi petugas pajak untuk mendapatkan pelayanan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 64 responden atau 64%, yang menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 19 responden atau 19%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%.

4.4 Analisis Data

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis *Partial Least Square* (PLS). *Software* PLS pada penelitian ini menggunakan *software* yang dikembangkan di *University of Hamburg* Jerman yang diberi nama *SMARTPLS* versi 2.0 M3. Penggunaan PLS terdapat dua tahapan, tahap pertama yaitu evaluasi *outer model* atau model pengukuran. Tahap kedua adalah evaluasi terhadap *inner model* atau model struktural.

Model pengukuran terdiri dari indikator – indikator yang dapat diobservasi. Model struktural terdiri dari konstruk – konstruk laten yang tidak dapat diobservasi. Pengujian ini juga dilakukan estimasi koefisien – koefisien jalur yang mengidentifikasi kekuatan dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model pengukuran terdiri dari hubungan antara item – item variabel dapat diobservasi dan konstruk laten yang diukur dengan item – item tersebut.

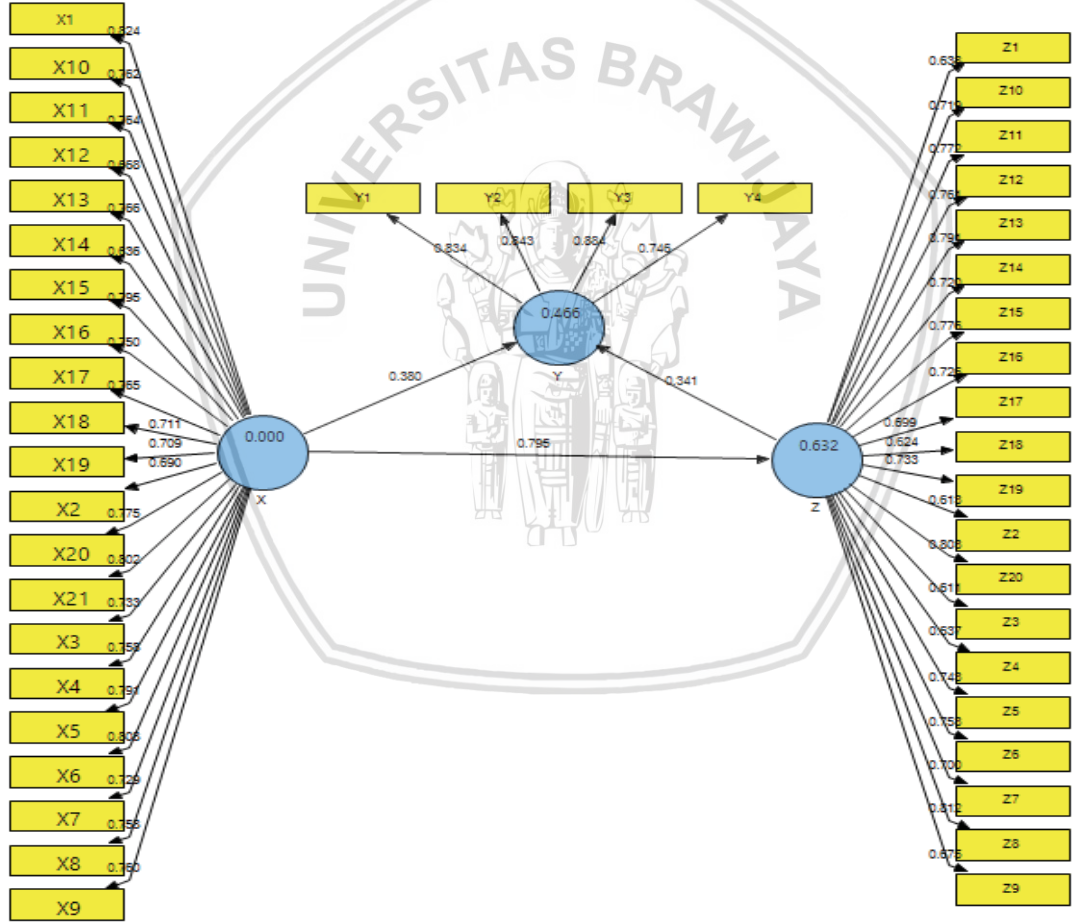
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran/ *Measurement (Outer Model)*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisa data dengan SmartPLS untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability*. *Convergent validity* dari model pengukuran

dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur.

Menurut Chin, 1998 (dalam Ghozali, 2006) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai. Penelitian ini akan menggunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.

Gambar 4.2
Model Struktural (*Outer Model*)



Sumber: Pengolahan Data dengan PLS, 2018

4.4.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Validitas

konvergen dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau *component score* dengan skor variabel laten atau *construct score* yang dihitung dengan PLS.

Nilai loading factor di atas 0,7 dikatakan ideal dan valid. Tetapi, nilai loading factor di atas 0,5 juga masih dapat diterima asalkan nilainya tidak dibawah 0,5. Disajikan hasil dari outer loading untuk setiap indikator – indikator yang dimiliki oleh tiap – tiap variabel laten eksogen dan endogen dalam 2 model penelitian yang didapat dari olah data menggunakan SmartPLS pada halaman selanjutnya :

Tabel 4.8
Outer Loadings (Mean, STDEV, t-Values)

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STERR)	p value
X1 <- X	0.8241	0.0323	25.504	0.000
X2 <- X	0.6903	0.0417	16.5466	0.000
X3 <- X	0.7326	0.0367	19.9698	0.000
X4 <- X	0.7584	0.0445	17.0543	0.000
X5 <- X	0.7908	0.0368	21.5076	0.000
X6 <- X	0.8082	0.0397	20.3707	0.000
X7 <- X	0.7288	0.06	12.138	0.000
X8 <- X	0.7583	0.0344	22.052	0.000
X9 <- X	0.7605	0.0443	17.1571	0.000
X10 <- X	0.7618	0.0585	13.0293	0.000
X11 <- X	0.7641	0.0406	18.8266	0.000
X12 <- X	0.6675	0.0715	9.3398	0.000
X13 <- X	0.7663	0.0538	14.2358	0.000
X14 <- X	0.6363	0.0784	8.1114	0.000
X15 <- X	0.795	0.0435	18.2749	0.000
X16 <- X	0.7496	0.0539	13.9179	0.000
X17 <- X	0.7648	0.0538	14.2221	0.000
X18 <- X	0.7112	0.058	12.2669	0.000
X19 <- X	0.7088	0.0616	11.5079	0.000
X20 <- X	0.7755	0.0549	14.12	0.000
X21 <- X	0.8015	0.0458	17.5101	0.000

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS, 2018

Lanjutan Tabel 4.8

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STERR)	p value
Y1 <- Y	0.8336	0.0656	12.7061	0.000
Y2 <- Y	0.8432	0.0683	12.3402	0.000
Y3 <- Y	0.8838	0.0523	16.8867	0.000
Y4 <- Y	0.7456	0.0373	19.9805	0.000
Z1 <- Z	0.6379	0.0705	9.0523	0.000
Z2 <- Z	0.6131	0.0654	9.3747	0.000
Z3 <- Z	0.6108	0.0856	7.1331	0.000
Z4 <- Z	0.6368	0.0512	12.4423	0.000
Z5 <- Z	0.7433	0.0394	18.883	0.000
Z6 <- Z	0.7525	0.0406	18.5523	0.000
Z7 <- Z	0.7	0.0541	12.9406	0.000
Z8 <- Z	0.8123	0.0516	15.7365	0.000
Z9 <- Z	0.6752	0.0465	14.5111	0.000
Z10 <- Z	0.7191	0.0422	17.0424	0.000
Z11 <- Z	0.7717	0.0443	17.4333	0.000
Z12 <- Z	0.7606	0.0472	16.1052	0.000
Z13 <- Z	0.7908	0.0467	16.94	0.000
Z14 <- Z	0.72	0.0649	11.0876	0.000
Z15 <- Z	0.7764	0.0424	18.3056	0.000
Z16 <- Z	0.7263	0.0655	11.0886	0.000
Z17 <- Z	0.6991	0.0616	11.3483	0.000
Z18 <- Z	0.624	0.0631	9.8844	0.000
Z19 <- Z	0.7325	0.0534	13.714	0.000
Z20 <- Z	0.803	0.0414	19.4044	0.000

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS, 2018

Tabel 4.10 menggambarkan nilai faktor loading (convergent validity) dari setiap indikator. Nilai faktor loading $>0,7$ dapat dikatakan valid, akan tetapi rule of thumbs intepretasi nilai faktor loading $> 0,5$ dapat dikatakan valid. Diketahui bahwa semua nilai faktor loading dari indikator Perilaku Aparat (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kualitas Pelayanan (Z) lebih besar dari 0,60. Menunjukan bahwa indikator – indikator tersebut valid.

4.4.1.2 Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Discriminant Validity adalah untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. *Discriminant Validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cros loading* pengukuran dengan konstruk menurut (Ghozali, 2008).

Setelah *convergen validity*, evaluasi selanjutnya adalah melihat *discriminant validity* dengan *cross loading*, nilai *square root of average variance extracted (AVE)* dan *composite realibility*. *Discriminant validity* dari model pengukuran dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikatornya) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstruk lainnya.

Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap variabel laten lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut :

Tabel 4.9
Nilai Cross Loading

	X	Y	Z
--	---	---	---

X1	0.8241	0.6835	0.5309
X2	0.6903	0.5101	0.3402
X3	0.7326	0.6011	0.4551
X4	0.7584	0.6213	0.4947
X5	0.7908	0.5859	0.4873

	X	Y	Z
Z17	0.5715	0.4423	0.6991

X6	0.8082	0.556	0.487
X7	0.7288	0.5298	0.5351
X8	0.7583	0.6127	0.496
X9	0.7605	0.6233	0.4098
X10	0.7618	0.5485	0.5268
X11	0.7641	0.5891	0.4821
X12	0.6675	0.567	0.3379
X13	0.7663	0.6131	0.3956
X14	0.6363	0.5252	0.4039
X15	0.795	0.6566	0.5425
X16	0.7496	0.6964	0.5112
X17	0.7648	0.5933	0.5644
X18	0.7112	0.6535	0.6043
X19	0.7088	0.5482	0.5041
X20	0.7755	0.5659	0.5576
X21	0.8015	0.6226	0.5088
Y1	0.4446	0.8336	0.4472
Y2	0.4049	0.8432	0.4578
Y3	0.4944	0.8838	0.4249
Y4	0.692	0.7456	0.6846
Z1	0.4457	0.5751	0.6379
Z2	0.428	0.54	0.6131
Z3	0.4434	0.2419	0.6108
Z4	0.4881	0.3452	0.6368
Z5	0.5887	0.4436	0.7433
Z6	0.5548	0.4423	0.7525
Z7	0.5522	0.4129	0.7000
Z8	0.6403	0.4869	0.8123
Z9	0.4772	0.3816	0.6752
Z10	0.5715	0.4221	0.7191
Z11	0.5693	0.454	0.7717
Z12	0.6291	0.4675	0.7606
Z13	0.7368	0.6036	0.7908
Z14	0.6763	0.5082	0.7200
Z15	0.6576	0.5374	0.7764
Z16	0.6226	0.4575	0.7263

Sumber: Pengolahan Data dengan PLS, 2018

Lanjutan Tabel 4.9

Z18	0.4412	0.3321	0.6240
Z19	0.5867	0.5056	0.7325
Z20	0.5898	0.4821	0.8030

Sumber: Pengolahan Data dengan PLS, 2018

Berdasarkan nilai cross loading, dapat diketahui bahwa semua indikator yang menyusun masing-masing variabel dalam penelitian ini (nilai yang dicetak tebal) telah memenuhi discriminant validity karena memiliki nilai outer loading terbesar untuk variabel yang dibentuknya dan tidak pada variabel yang lain. Demikian semua indikator di tiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi *discriminant validity*.

4.4.1.3 Goodness of Fit

Evaluasi model pengukuran dengan *square root of average variance extracted* adalah membandingkan nilai akar AVE dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE lebih tinggi daripada nilai korelasi di antara konstruk, maka *discriminant validity* yang baik tercapai. Nilai AVE lebih besar dari 0,5 sangat direkomendasikan.

Pengujian selanjutnya untuk menganalisis *outer model* adalah dengan melihat reliabilitas konstruk variabel laten yang diukur dengan dua kriteria yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun nilai *cronbach alpha* diatas 0,70. Berikut hasil *output composite reliability* dan *cronbach alpha* :

Tabel 4.10
Goodness of Fit

Konstruk	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
X	0.5649	0.9645	0.9612
Y	0.5155	0.9548	0.9499
Z	0.6857	0.8968	0.8515

Sumber: Pengolahan Data dengan PLS, 2018

Nilai AVE untuk keempat konstruk tersebut lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa evaluasi pengukuran model memiliki diskriminan validity yang baik.

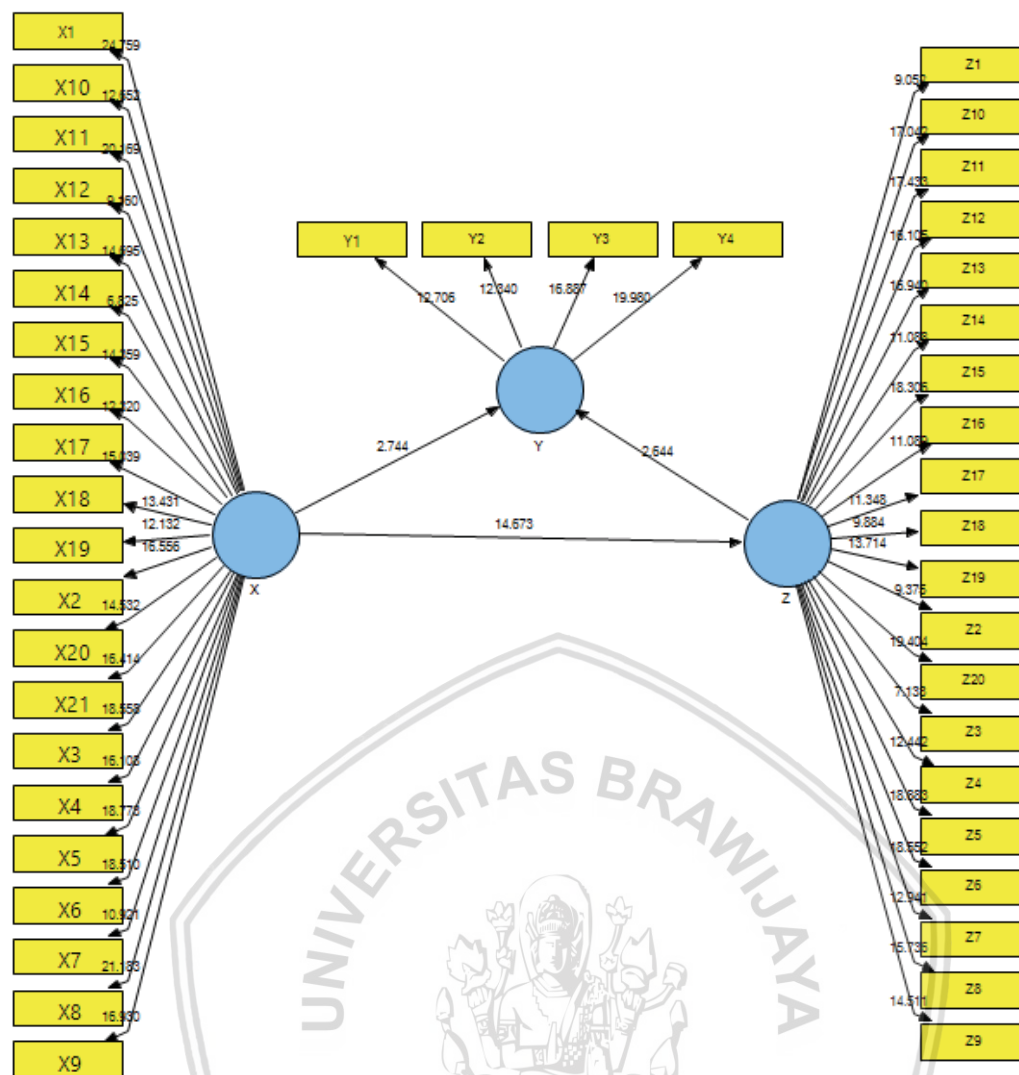
Disamping uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan uji criteria yaitu composite reliability dan cronbach alpha dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk yang dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0.70. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

4.4.2 Evaluasi Model Struktural / *Structural (Inner Model)*

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Gambar 4.3

Model Struktural (*Inner Model*)



Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2018

4.4.2.1 R-Square (R^2)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-square yang merupakan *uji goodness-fit model*.

Tabel 4.11

Nilai R-Square

Variabel	R Square
Z	0.4236
Y	0.6593

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2018

Prinsipnya penelitian ini menggunakan 2 buah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yang dipengaruhi oleh variabel Perilaku Aparat (X). Demikian juga

dengan variabel Kualitas Pelayanan (Z) yang dipengaruhi oleh variabel Perilaku Aparat (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Tabel 4,13 menunjukkan nilai R-square untuk variabel Kepuasan Pelanggan diperoleh sebesar 0,4236. Nilai R-square tersebut menunjukkan bahwa 42,36% variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel Perilaku Aparat (Z). Sisanya 57,64% di pengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

Tabel 4,13 menunjukkan nilai R-square Kualitas Pelayanan sebesar 0,6593 menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (Z) dipengaruhi oleh variabel Perilaku Aparat (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 65,93% sedangkan sisanya 34,07% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian

4.4.2.2 Predictive Relevance (Q^2)

Goodness of Fit Model diukur menggunakan *R-square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi; *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai konservasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik menurut (Jaya dan Sumertajaya, 2008). Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan tabel 4.13 maka perhitungan *predictive relevance* adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai } Q^2 = 1 - (1 - R^2) \times (1 - R^2)$$

$$\text{Nilai } Q^2 = 1 - (1 - 0.4236) \times (1 - 0.6593)$$

$$= 0.8036$$

Keterangan :

Q^2 : nilai *Predictive Relevance*

R_1^2 : nilai *R-Square* variabel Kepuasan Pelanggan

R_2^2 : nilai *R-Square* variabel Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan tersebut diketahui nilai Q^2 sebesar 0.8036, artinya adalah besarnya keragaman data dari penelitian yang dapat dijelaskan oleh model struktural yang dirancang adalah sebesar 80,36%, sedangkan sisanya 19,64% dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan model struktural pada penelitian ini cukup baik karena lebih mendekati nilai 1.

4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Pada PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12

Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STERR)	p value
X -> Z	0.7953	0.0542	14.673	0.000
X -> Y	0.3797	0.1383	2.7445	0.007
Z -> Y	0.3406	0.1288	2.6444	0.009

Persamaan struktural yang didapat adalah :

$$Z = 0,7953 X$$

$$Y = 0,3797 X + 0,3406 Y$$

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel – variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output result for inner weight. Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t-statistik dengan t-tabel. t-tabel dapat diperoleh dari 100 responden yang pada akhirnya didapatkan t-tabel sebesar 1,960.

❖ **Hipotesis 1**

H1 : Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Nilai variabel Perilaku Aparat terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien jalur sebesar 0,6508 dan t statistik sebesar 10,8068. nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,960) atau $p(0,000) \leq 0,05$. Hasil diatas menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berarti hipotesis pertama diterima.

❖ **Hipotesis 2**

H2 : Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Nilai variabel Perilaku Aparat terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,6578 dan t statistik sebesar 8,8497. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,960) atau $p(0,000) \leq 0,05$. Hasil diatas menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Berarti hipotesis kedua diterima.

❖ Hipotesis 3

H_3 : Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Nilai variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan koefisien jalur sebesar 0,2121 dan t statistik sebesar 2,6937. Nilai t hitung lebih besar dari t tabel (1,960) atau $p(0,000) \leq 0,05$. Hasil diatas menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Berarti hipotesis ketiga diterima.

❖ Pengujian Kualitas Pelayanan sebagai Variabel *Intervening* dalam Hubungan Perilaku Aparat terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada hubungan Perilaku Aparat dengan Kualitas Pelayanan terdapat dugaan variabel Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening*.

Hipotesis penelitian yang diuji sebagai berikut:

H_4 : Perilaku Aparat mempengaruhi Kepuasan melalui Kualitas Pelayanan.

Perhitungan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan sebagai variabel *intervening* adalah sebagai berikut:

Persamaan struktural:

$$Y = PYX + (PYX \times PYZ)$$

Direct Effect (pengaruh langsung) Perilaku Aparat terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,6578

$$\begin{aligned} \text{Indirect Effect (IE)} &= PZX \times PYZ \\ &= 0,6508 \times 0,2121 \\ &= 0,138 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Total Efect (TE)} &= PYX + (PZX \times PYZ) \\ &= 0,6578 + 0,138 \\ &= 0,7968 \end{aligned}$$

Pengaruh tidak langsung, dan total pengaruh hubungan antar variabel dengan menggunakan rumus Sobel telah disajikan dalam sebuah ringkasan hasil. Ringkasan tersebut dalam dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Pengaruh Tidak Langsung

Varaibel	Koefisien Langsung		standar error		Koefisien Tidak Langsung	se Sobel	t Hitung	p-Value
X, Z, Y	0.7953	0.3406	0.0542	0.1288	0.271	0.1043	2.597	0.010

Sumber: Data primer diolah, 2018

Besarnya *standard error* tidak langsung atau standar error menggunakan perhitungan rumus sobel, sehingga diperoleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Se_{12} &= \sqrt{P_1^2 \cdot S_{e2}^2 + P_2^2 \cdot S_{e1}^2 + S_{e1}^2 \cdot S_{e2}^2} \\ &= \sqrt{(0,7953)^2 \cdot (0,1288)^2 + (0,3406)^2 \cdot (0,0542)^2 + (0,0542)^2 \cdot (0,1288)^2} \\ &= 0,1043 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai uji t diperoleh sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{P_{12}}{Se_{12}} = \frac{0,271}{0,1043} = 2,597$$

Berdasarkan Tabel 4.13 bisa didapatkan pengaruh tidak langsung sebagai berikut :

❖ **Hipotesis 4**

H4 : Kualitas Pelayanan memediasi hubungan antara Perilaku Aparat dengan Kepuasan Pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel Perilaku Aparat dengan Kepuasan Pelanggan (Z) melalui Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0,271 dengan nilai t statistik sebesar 2,597. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,960) atau $p < 0,05$. Hasil ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani Perilaku Aparat terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil diatas menunjukkan bahwa H_0 ditolak hal ini berarti Hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan pada penjelasan mengenai pengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pelanggan, di dapatkan bahwa Perilaku Aparat memberikan pengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan. Disamping itu Perilaku Aparat juga memberikan pengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pelanggan yang melalui Kualitas Pelayanan.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, menunjukkan hasil uji yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Penelitian ini telah mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden sebanyak 100 responden dan telah dilakukan uji instrumen penelitian

mnggunakan software Smart PLS 2.0 M3 yang terdiri dari *Outer Model* yaitu Validitas Konvergen (*Convergent Validity*), Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*), dan *Composite Reliability* dengan hasil yang memenuhi syarat. Selanjutnya data diolah *Inner Model* yaitu dilakukan *R-Square* (R^2) atau disebut *uji goodness-fit model*, dan *Predictive Relevance* (Q^2).

- **H1 : Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.**

Perilaku Aparat (X) mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan(Z).

Hasil analisis ini menyimpulkan bahwa diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan wajib pajak*, yang dimaksud signifikan adalah terdapat pengaruh antara *kualitas pelayanan* terhadap *kualitas pelayanan*. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu mengenai H1 yang menduga bahwa *service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dapat diterima.

Penelitian ini juga didukung oleh Angie Rena Sartika (2017) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, tetapi hanya saja ada satu indikator yang tidak sejalan atau tidak signifikan, yaitu pada indikator *emphaty*. Pada indikator tersebut yang menjadi poin penting adalah mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan maskapai penerbangan yang tidak selalu tepat, padahal hal tersebut akan berpengaruh untuk meningkatkan frekuensi penerbangan agar lebih memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliet Namukasa (2013) yang menyimpulkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Kualitas layanan perpajakan Pajak PKB dan BBNKB (pajak kendaraan) dalam penelitian tersebut sangat penting dalam memastikan kepuasan pelanggan karena frekuensi pengalaman buruk akan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan atau lembaga pemerintahan. Misalnya, jika pelanggan menerima layanan buruk dari aparat pajak PKB dan BBNKB, mereka akan merasa tidak puas dengan layanan dan akhirnya pelanggan ini mungkin memutuskan untuk menggunakan jasa maskapai penerbangan yang lain.

Dalam penelitian ini beberapa item pernyataan yang mendukung pengaruh antara *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan wajib pajak* adalah kemudahan dalam melakukan administrasi dan pembayaran pajak PKB dan BBNKB, pelayanan yang ramah dan suasana di dalam kantor pajak yang baik. Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, bukan menjadi rahasia bahwa pada saat sekarang, melakukan pembayaran pajak sudah sangat mudah, banyak gerai yang telah di buka dan terdapat di seputaran Kota Denpasar. Selanjutnya berdasarkan jawaban responden, Perlakuan aparat pajak yang jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan. Untuk pernyataan dengan jawaban tinggi selanjutnya yaitu Sikap dan perlakuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan. Perlakuan aparat pajak yang didasarkan atas standar pelayanan tingkat daerah memberikan hasil yang maksimal dalam penerapannya sehingga wajib pajak PKB dan BBNKB merasa sangat puas dengan pelayanan dan sikap dari aparat pajak. Walaupun hal tersebut cenderung sederhana, tetapi pada

faktanya nyaman dan sesekali tersenyum karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan tersebut membuktikan bahwa wajib pajak PKB dan BBNKB Kota Denpasar merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh lembaga, hal ini didukung dengan jawaban responden yang setuju terhadap pernyataan tersebut. Oleh karena itu *kualitas pelayanan* yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap jasa atau Pelayanan Pajak PKB dan BBNKB, dan sudah seharusnya pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berhubungan dengan pernyataan mengenai *kualitas pelayanan* yang sudah disebutkan di atas.

- **H2 : Perilaku Aparat mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Perilaku Aparat (X) mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan wajib pajak (Y).

Hasil analisis ini menyimpulkan bahwa diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara *perilaku aparat* terhadap *kepuasan wajib pajak*, yang dimaksud signifikan adalah terdapat pengaruh antara *perilaku aparat* terhadap *kepuasan wajib pajak*. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu mengenai H2 yang menduga bahwa *perilaku aparat* memiliki pengaruh terhadap *kepuasan wajib pajak* dapat diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gour C. Saha dan Theingi (2009) yang menyimpulkan bahwa *perilaku konsumen* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan pelanggan*. Dari hasil penelitian

tersebut mengungkapkan bahwa *perilaku konsumen* mempengaruhi *kepuasan pelanggan* baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan dampak tidak langsung *kepuasan pelanggan* dipengaruhi melalui komunikasi *word-of-mouth* yang kuat.

Penelitian ini juga didukung oleh Deasy Rahayu (2016) yang mengemukakan bahwa *perilaku konsumen* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *kepuasan pelanggan*. Minat pembelian ulang dalam penelitian tersebut didasarkan atas fasilitas, pelayanan, rasa, kualitas, hingga harapan yang dipenuhi sudah cukup baik. Kepuasan yang didapatkan tidak diikuti dengan jumlah pembelian atau pemakaian yang banyak, hanya saja dengan pembelian yang relatif sama, namun pelanggan akan bersedia merekomendasikan kepada orang lain mengenai kepuasan yang dirasakan.

Dalam penelitian ini salah satu item pernyataan *perilaku aparat* yang mendukung *kepuasan wajib pajak* adalah wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, seperti proses administrasi yang baik, penanganan berkas yang baik, keramahan yang diberikan oleh aparat pajak PKB dan BBNKB serta yang terpenting adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan wajib pajak. Beberapa hal tersebutlah yang memberikan rasa puas.

- **H3 : Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Kualitas Pelayanan (Z) mempunyai pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil analisis ini menyimpulkan bahwa diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan wajib pajak*, yang dimaksud signifikan adalah terdapat pengaruh antara *kualitas pelayanan*

terhadap *kualitas pelayanan*. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu mengenai H3 yang menduga bahwa *service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dapat diterima.

Penelitian ini juga didukung oleh Anggie Rena Sartika (2017) yang menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, tetapi hanya saja ada satu indikator yang tidak sejalan atau tidak signifikan, yaitu pada indikator *emphaty*. Pada indikator tersebut yang menjadi poin penting adalah mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan maskapai penerbangan yang tidak selalu tepat, padahal hal tersebut akan berpengaruh untuk meningkatkan frekuensi penerbangan agar lebih memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliet Namukasa (2013) yang menyimpulkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Kualitas layanan perpajakan Pajak PKB dan BBNKB (pajak kendaraan) dalam penelitian tersebut sangat penting dalam memastikan kepuasan pelanggan karena frekuensi pengalaman buruk akan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap perusahaan atau lembaga pemerintahan. Misalnya, jika pelanggan menerima layanan buruk dari aparat pajak PKB dan BBNKB, mereka akan merasa tidak puas dengan layanan dan akhirnya pelanggan ini mungkin memutuskan untuk menggunakan jasa maskapai penerbangan yang lain.

Dalam penelitian ini beberapa item pernyataan yang mendukung pengaruh antara *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan wajib pajak* adalah kemudahan dalam melakukan administrasi dan pembayaran pajak PKB dan

BBNKB, pelayanan yang ramah dan suasana di dalam kantor pajak yang baik. Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, bukan menjadi rahasia bahwa pada saat sekarang, melakukan pembayaran pajak sudah sangat mudah, banyak gerai yang telah di buka dan terdebar diseputaran Kota Denpasar.

Selanjutnya berdasarkan jawaban responden, Perlakuan aparat pajak yang jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan. Untuk pernyataan dengan jawaban tinggi selanjutnya yaitu Sikap dan perlakuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan. Perlakuan aparat pajak yang didasarkan atas standar pelayanan tingkat daerah memberikan hasil yang mksimal dalam penerapannya sehingga wajib pajak PKB dan BBNKB merasa sangat puas dengan pelayanan dan sikap dari aparat pajak. Walaupun hal tersebut cenderung sederhana, tetapi pada faktanya nyaman dan sesekali tersenyum karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pemaparan tersebut membuktikan bahwa wajib pajak PKB dan BBNKB Kota Denpasar merasa puas dengan pelayanan yang disediakan oleh lembaga, hal ini didukung dengan jawaban responden yang setuju terhadap pernyataan tersebut. Oleh karena itu *kualitas pelayanan* yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan terhadap jasa atau Pelayanan Pajak PKB dan BBNKB, dan sudah seharusnya pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berhubungan dengan pernyataan mengenai *kualitas pelayanan* yang sudah disebutkan di atas.

- **H₄ : Perilaku Aparat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan.**

Perilaku Aparat (X) berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak (Y) melalui Kualitas pelayanan (Z)

Hasil analisis ini menyimpulkan bahwa diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara *perilaku aparat* dan *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan wajib pajak*, yang dimaksud signifikan adalah terdapat pengaruh tidak langsung antara *perilaku aparat* terhadap *kepuasan wajib pajak* melalui *kualitas pelayanan*. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji hipotesis menggunakan uji t dan dilanjutkan dengan uji sobel yang menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu mengenai H4 yang menduga bahwa *perilaku aparat* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *kepuasan wajib pajak* melalui *kualitas pelayanan* dapat diterima.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lukman Ardiansyah (2016) yang menyimpulkan bahwa *perilaku konsumen* memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap *kepuasan* melalui *kualitas pelayanan*. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan atau memakai produk atau jasa, hal tersebut tentu akan berguna untuk meningkatkan minat pembelian ulang pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam penelitian ini salah satu item *perilaku aparat* yang mempengaruhi *kualitas pelayanan* hingga memunculkan kepuasan dari wajib pajak adalah Kejujuran petugas pajak dalam menentukan besarnya beban pajak. Kejujuran petugas pajak dalam menentukan besarnya beban pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan setuju sebanyak 72 responden atau 72%. Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak PKB

dan BBNKB Kota Denpasar merasa aman serta nyaman dalam membayar pajak dan rasa aman yang di berikan oleh aparat pajak .

4.7 Implikasi Hasil Penelitian

Hasil uji hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya mampu menghasilkan beberapa hal yang dapat diimplikasikan terhadap instansi secara teoritis maupun prakti, beberapa di antaranya adalah:

4.7.1 Teoritis

hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Penelitian ini juga menunjukkan dimensi Perilaku Aparat Pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati).

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Perilaku Aparat Pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi perilaku aparat pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati).

4.7.2 Praktik

Hasil dari penelitian ini memiliki beberapa implikasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar, yaitu:

- a. Uji hipotesis pada dimensi Perilaku Aparat Pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Hasil uji tersebut memberikan implikasi kepada Badan pendapatan yaitu peningkatan kedisiplinan dalam mentaati aturan serta panduan pelayanan yang maksimal, tanggung jawab dalam pemrosesan data administrasi milik wajib pajak, etika sopan santun aparat kepada wajib pajak dalam memberikan pelayanan dan rasa peduli aparat pajak terhadap keluhan serta permasalahan yang dirasakan wajib pajak. Hal ini tentunya mampu memberi dampak positif secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.
- b. Uji hipotesis pada dimensi Perilaku Aparat Pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji tersebut memberikan implikasi kepada Badan pendapatan yaitu meningkatkan moral aparat, mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, selalu memberikan rasa nyaman dan berperilaku santun untuk menciptakan suasana yang kondusif antara aparat dan wajib pajak. Hal ini tentunya mampu memberi dampak positif secara signifikan kepada para Wajib Pajak berupa kepuasan.
- c. Uji hipotesis pada dimensi Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Hasil uji tersebut memberikan implikasi kepada

Badan pendapatan yaitu rasa puas yang dirasakan wajib pajak memberikan gambaran akan apa yang dirasakan wajib pajak dari pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat Kepuasan Wajib Pajak yang dirasakan berarti semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan yang di terima. Hal ini tentunya mampu memberi dampak positif secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

- d. Uji hipotesis pada dimensi Perilaku Aparat Pajak yang terdiri dari *keperdulian, pedisiplinan, keadilan, tanggung jawab, dan kesopanan* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Hasil uji tersebut memberikan implikasi kepada Badan pendapatan yaitu perilaku mempengaruhi kualitas yang ada dan dapat dilihat melalui tingkat Kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak. Hal ini tentunya mampu memberi dampak positif secara signifikan dari Kepuasan Wajib Pajak dalam menjembatani Perilaku Aparat terhadap Kualitas Pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

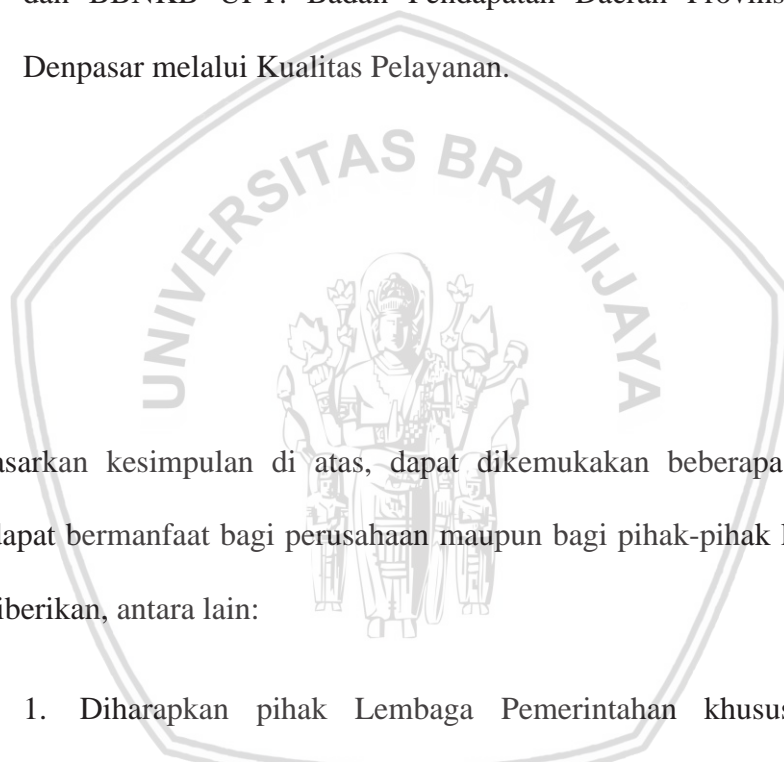
1. Perilaku Aparat Pajak (kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Hasil analisis ini menunjukkan semakin positif Perilaku Aparat Pajak yang diberikan melalui variabel kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan akan berdampak pada semakin meningkatnya Kualitas Pelayanan PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.
2. Perilaku Aparat Pajak (kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (*Overall Satisfaction, Expectation, Experience*). Hasil analisis ini menunjukkan semakin positif Perilaku Aparat Pajak yang diberikan melalui variabel kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan akan berdampak pada semakin tingginya Kepuasan Wajib Pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.
3. Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (*Overall Satisfaction, Expectation, Experience*). Hasil analisis ini menunjukkan semakin positif Kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak memediasi Kualitas Pelayanan PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar.

4. Perilaku Aparat Pajak (kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan) memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (*Overall Satisfaction, Expectation, Experience* melalui Kualitas Pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati). Hasil analisis ini menunjukkan semakin positif Perilaku Aparat Pajak yang diberikan melalui variabel kepedulian, kedisiplinan, tanggung jawab, keadilan, kesopanan akan berdampak pada semakin meningkatnya Kepuasan Wajib Pajak PKB dan BBNKB UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar melalui Kualitas Pelayanan.

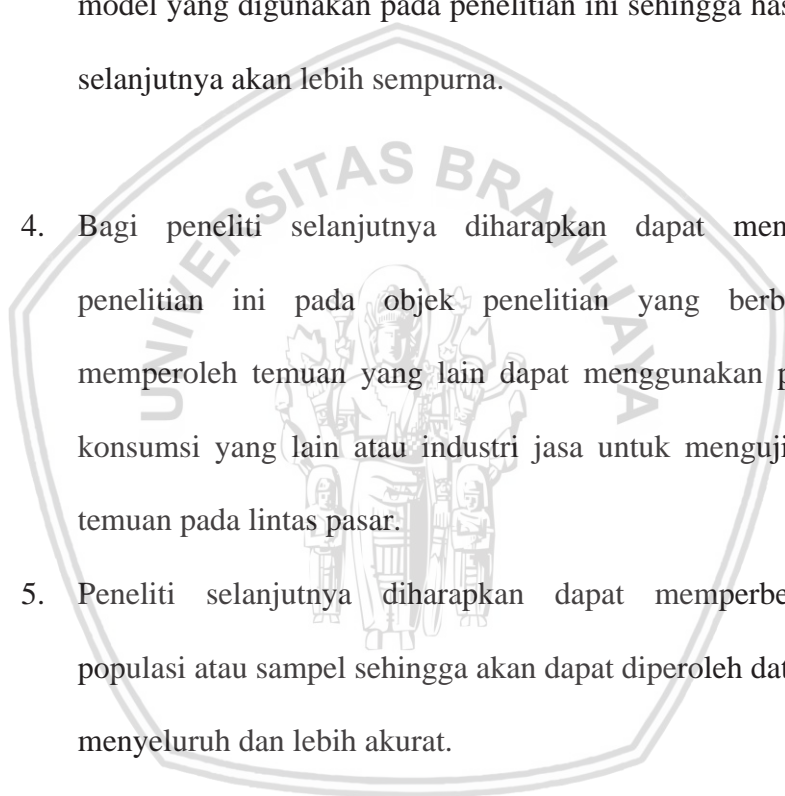
5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak Lembaga Pemerintahan khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap Perilaku Aparat, karena variabel Perilaku Aparat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan, diantaranya yaitu dengan traning serta pengawasan yang optimal sehingga Kualitas Pelayanan akan meningkat.



2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.
3. Penelitian berikutnya diharpkan dapat ditambahkan variabel dan indikator yang baru agar dapat memperkaya serta mempengaruhi model yang digunakan pada penelitian ini sehingga hasil penelitian selanjutnya akan lebih sempurna.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji model penelitian ini pada objek penelitian yang berbeda. Untuk memperoleh temuan yang lain dapat menggunakan pasar barang konsumsi yang lain atau industri jasa untuk menguji konsistensi temuan pada lintas pasar.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbesar ukuran populasi atau sampel sehingga akan dapat diperoleh data yang lebih menyeluruh dan lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto Hartono. 2016. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta. Bandung.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi Jilid I Edisi 7*. Erlangga. Jakarta.
- Andi Supangat. 2010. *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Arahman, Muis. 2012. 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo' Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang (dalam negeri).

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, S. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Bina Aksara, Jakarta.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Cetakan Kedua*. BFEE UGM. Yogyakarta.
- Benveniste, Guy. 1994. *Professionalizing the Organization : Reducing Bureaucracy to Enhance Effectiveness*, Penerjemah: Sehat Simamora, Grafindo Persada, Jakarta.
- Boon, Kurtz. 2008. *Contemporary Marketing*. SouthWest Cengage Learning. New York.
- Caro, L. M., & Garcia, J.A.M. 2007. 'Cognitive-affective Model of Consumer Satisfaction. An Exploratory Study Within the Framework of a Sporting Event'. *Journal of Business Research*, vol. 60, pp. 108-114.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1996. *Prilaku Dalam Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Fuadi, Arabella Oentari & Yenni Mangoting. 2013. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM'. *Tax and Accounting Review*, Vol 1, no. 1 pp.18-27.
- Garna, Judistira. K. 1996. *Ilmu-Ilmu Sosial, Dasar-Konsep-Posisi*. Program Pascasarjana Unpad. Bandung.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1996. *Organisasi (Prilaku, Struktur dan Proses)*. Binarupa Aksara. Jakarta.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2014. *Partial least squares konsep, Metode Dan Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 4.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim Abdul, Bawono, I.R, & Dara, Amir. 2015. *Perpajakan – Konsep, Aplikasi, contoh dan Studi Kasus Edisi 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Hartono, Jogiyanto & Abdillah. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia. Bogor.
- Hendrasti, Lily N. 1999. *Wacana No. 1. “Analisis Faktor yang dipertimbangkan Mutu Pelayanan”*. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya. Malang.
- Hoogerwerf, A. 1983. *Ilmu Pemerintahan*. Penerjemah : R.L.L. Tobing, Erlangga, Jakarta.
- Irianto, Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*, UII Press Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 13th Edition*. Pearson Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Kotler, Philip & Amstrong, G. 2012. *Principles of Marketing. 16th Edition*. Pearson Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Krisna, Santi. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. E- Jurnal Akuntansi, Vol.22, no.2, viewed 4 Februari 2018.
<<https://ojs.unud.ac.id/index.php>>.

- Lukman, Sampara. 1998. *Widyapraja No.13, "Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi"*. IIP Depdagri. Jakarta
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan. Edisi Terbaru 2016*. Andi. Yogyakarta.
- Mohammad Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Ghalia. Bogor.
- Munir H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Naresh K. Malhotra. 2010. *Marketing Reseach : An Applied Orientation Sixth Edition*. Pearson Education. United State.
- Nazir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Galia Indonesia. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Noorsyamsa, Djumara. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. LAN. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi*. PPM. Jakarta.
- Osborne, David and Geabler, Ted. 1992. *Reinventing Government : How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*. Willliam Patric Book. United State.
- Parasurama, A. 1988. 'Servqual : A Multipel-Item Scale for Measuring Consuemen Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailling*, Vol. 64, No.1, pp. 12.
- Parasurama, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 1985. 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Futur Research'. *Journal Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.

- Paul Peter, J. & Jerry C. Olson. 2014. *Consumer behaviour & Marketing Strategy 9th Edition*. Salemba Empat. Jakarta.
- Payne, Andrian. 2000. *Service Marketing*. Ltd : Prentice Hall International, United Kingdom.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan Dan Politik Orde Baru*. Yasrif Watampone. Jakarta.
- Richard. 2002. 'Control and Communication in Mental Competition'. *Confretational intelligence*. Vol. 18, No.1, pp. 29-31.
- Piercy. 2002. 'Market Orientation Would Lead to Superior Organizational Performance'. *Journal of Business Reaserch*. Vol. 55, pp. 261-273.
- Saefullah, Djaja. 1999. 'Reformasi Pelayanan Umum'. *Jurnal Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Padjajaran. Bandung
- Salamun, A.T. 1993. *Pajak Citra dan Upaya Pembaruannya*. PT Bina Rena Pariwara. Jakarta.
- Santoso, Priyo Budi. 1995. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru*. Grafindo Persada. Jakarta.
- Sevilla, Consuelo G. et. Al. 2007. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.

Sureshchander, G.S. Rajendran, Chandrasekharan, & Anantharan, R.N. 2002.

‘The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction-A Factor Specific Approach’. *Journal of Service Marketing*. Vol. 16, No.4, pp. 363-379.

Thoha, Miftah. 1995. *Perspektif Prilaku Birokrasi*. Rajawali. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. ANDI. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia. Malang.

Triguno, 1999, *Budaya Kerja : Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Golden Terayon Press, Jakarta.

Uma Sekaran & Roger Bougie. *Research Methods for Business A Skill Building Approach Sixth Edition*. Jhon Wiley & Son Ltd. United Kingdom.

Widayat & Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Winardi, J. 1992. *Manajemen Prilaku Organisasi*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta

Wood, Ivone. 2009. *Layanan Pelanggan Edisi Pertama*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. 2007. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar, *Jurnal Manajemen*, Vol. 12, No.1, pp 9-28.

Zeithaml, Valerie A. 2000. ‘Service Quality, Profitability, and The Economic Worth of Customers: What We Know and What We Need to Learn’. *Journal of The Academy of Marketing of Science*. Vol. 28, No. 1, pp. 67-85.

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara :

di-

Tempat

Dengan hormat,

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon saudara mengisi data identitas saudara terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

IDENTITAS

Nama :

Alamat Lengkap :

Nomor Tlp/ Hp. :/

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki / ☐ Perempuan

Usia : ☐ 17 - 20 Tahun ☐ 21 - 30 Tahun
☐ 31 - 40 Tahun ☐ 41 - 50 Tahun
☐ 51 > Tahun

Tingkat Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
☐ D1, D2, D3 ☐ S1, S2, S3 ☐ Lainnya

Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ BUMN
☐ Wirausaha ☐ Mahasiswa / Pelajar
☐ Pegawai Swasta ☐ Pensiunan
☐ Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

Pilih salah satu jawaban di bawah ini dan berikan (tanda X) pada setiap kolom pernyataan.

Keterangan Alternatif Jawaban

1 = Sangat Tidak Setuju	(STS)	4 = Setuju	(S)
2 = Tidak Setuju	(TS)	5 = Sangat Setuju	(SS)
3 = Netral	(N)		

VARIABEL PERILAKU APARAT PAJAK

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	a. Kepedulian					
1.	Kenyamanan dan kepastian dalam setiap pemberian pelayanan PKB dan BBNKB					
2.	Kepekaan aparat pajak terhadap perubahan kemampuan wajib pajak					
3.	Ketanggapan aparat pajak terhadap keinginan dan kemauan wajib pajak					
4.	Kemampuan aparat pajak dalam menjangkau pelayanan seluruh lapisan PKB dan BBNKB					
	b. Kedisiplinan					
5.	Ketepatan waktu aparat pajak dalam memberikan pelayanan PKB dan BBNKB					
6.	Kepatuhan aparat pajak dalam melaksanakan tugas pelayanan sesuai dengan kebijakan pimpinan					
7.	Kesesuaian aparat pajak untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan organisasi					
8.	Semangat kerja petugas pajak dalam memberikan pelayanan PKB dan BBNKB					
9.	Perilaku aparat pajak yang dapat diteladani dalam memberikan pelayanan					
	c. Keadilan					
10.	Pemberian pelayanan aparat pajak kepada semua wajib pajak					
11.	Penetapan prosedur pelayanan yang sama bagi semua wajib pajak					
12.	Pengambilan keputusan yang menguntungkan semua pihak					

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
13.	Pemberian perlakuan yang sama bagi semua wajib pajak					
	d. Tanggung Jawab					
14.	Kemampuan aparat pajak melaksanakan tugas (menghitung, menetapkan beban pajak dan memberikan sanksi kepada wajib pajak) sesuai dengan kewenangan yang dimiliki					
15.	Kemampuan aparat pajak melaksanakan untuk memikul konsekuensi wewenang tugas pelayanan PKB dan BBNKB					
16.	Kemampuan petugas pajak untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang telah dilaksanakan					
17.	Kemampuan petugas pajak untuk memberikan jaminan terhadap pelayanan PKB dan BBNKB					
	e. Kesopanan					
18.	Upaya aparat untuk tidak menyinggung perasaan wajib pajak					
19.	Keramah tamahan aparat pajak untuk mengajak wajib pajak membayar pajak tepat waktu					
20.	Sikap dan perlakuan aparat pajak dalam memberikan pelayanan					
21.	Perlakuan aparat pajak yang jujur dan terus terang dalam memberikan pelayanan					

VARIABEL KEPUASAN WAJIB PAJAK

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Saya menyadari kewajiban sebagai wajib pajak PKB dan BBNKB					
2.	saya selalu membaya pajak PKB dan BBNKB tepat waktu					
3.	saya selalu mengingatkan orang orang terdekat untuk membayar pajka PKB dan BBNKB tepat waktu					
4.	saya merasa sangat puas dengan pelayanan PKB dan BBNKB yang diberikan					

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	a. Fasilitas					
1.	Kemudahan untuk mendapatkan formulir-formulir PKB dan BBNKB					
2.	Kemudahan pengisian dan penghitungan formulir PKB dan BBNKB					
3.	Kenyamanan ruang kantor pelayanan pajak					
4.	Ketersediaan peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak yang memadai					
	b. Keandalan					
5.	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian pelayanan kepada wajib pajak					
6.	Ketepatan dan ketegasan petugas pajak dalam penetapan peraturan perpajakan					
7.	Keadilan petugas pajak kepada semua wajib pajak dalam memberikan pelayanan					
8.	Ketrampilan petugas pajak dalam menghitung beban PKB dan BBNKB					
	c. Ketanggapan					
9.	Kemampuan dan kecepatan petugas pajak untuk menanggapi keluhan wajib pajak					
10.	Kemampuan dan penguasaan petugas pajak terhadap peraturan perpajakan PKB dan BBNKB					
11.	Kemudahan wajib pajak melakukan restitusi (pengambilan kelebihan pembayaran pajak)					
12.	Kemudahan cara penanganan atas keberatan penetapan beban pajak yang diajukan oleh wajib pajak					
	d. Jaminan					
13.	Kemampuan petugas pajak memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada wajib pajak					
14.	Keamanan dan kesopanan petugas pajak dalam memberikan pelayanan					
15.	Kemampuan petugas pajak untuk memberikan pelayanan PKB dan BNKB secara tuntas dan menyeluruh					
16.	Kejujuran petugas pajak dalam menentukan besarnya beban pajak					

No	PERTANYAAN	PENILAIAN				
		SS	S	N	TS	STS
	e. Empati					
17.	Pembinaan dan penyuluhan secara teratur dan baik tentang PKB dan BBNKB					
18.	Pemberian rasa keadilan dan kepastian hukum oleh petugas pajak terhadap pelayanan PKB dan BBNKB					
19.	Pemberian perhatian secara khusus petugas pajak terhadap masalah khusus wajib PKB dan BBNKB					
20.	Kemudahan wajib pajak untuk menghubungi petugas pajak untuk mendapatkan pelayanan					



Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	22	22.0	22.0	22.0
	3.00	8	8.0	8.0	30.0
	4.00	62	62.0	62.0	92.0
	5.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	6	6.0	6.0	6.0
	2.00	31	31.0	31.0	37.0
	3.00	13	13.0	13.0	50.0
	4.00	33	33.0	33.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	33	33.0	33.0	33.0
	3.00	11	11.0	11.0	44.0
	4.00	45	45.0	45.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	17	17.0	17.0	20.0
	3.00	9	9.0	9.0	29.0
	4.00	60	60.0	60.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	3.0	3.0	3.0
2.00	24	24.0	24.0	27.0
3.00	11	11.0	11.0	38.0
4.00	46	46.0	46.0	84.0
5.00	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	13	13.0	13.0	14.0
3.00	8	8.0	8.0	22.0
4.00	71	71.0	71.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	18	18.0	18.0	18.0
3.00	8	8.0	8.0	26.0
4.00	67	67.0	67.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	29	29.0	29.0	29.0
3.00	8	8.0	8.0	37.0
4.00	52	52.0	52.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	4	4.0	4.0	4.0
2.00	29	29.0	29.0	33.0
3.00	10	10.0	10.0	43.0
4.00	43	43.0	43.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	16	16.0	16.0	17.0
3.00	2	2.0	2.0	19.0
4.00	72	72.0	72.0	91.0
5.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	24	24.0	24.0	25.0
3.00	5	5.0	5.0	30.0
4.00	53	53.0	53.0	83.0
5.00	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	3.0	3.0	3.0
2.00	16	16.0	16.0	19.0
3.00	11	11.0	11.0	30.0
4.00	62	62.0	62.0	92.0
5.00	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.0	2.0	2.0
2.00	26	26.0	26.0	28.0
3.00	3	3.0	3.0	31.0
4.00	59	59.0	59.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	12	12.0	12.0	13.0
3.00	7	7.0	7.0	20.0
4.00	73	73.0	73.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	10	10.0	10.0	11.0
3.00	13	13.0	13.0	24.0
4.00	74	74.0	74.0	98.0
5.00	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	17	17.0	17.0	17.0
3.00	9	9.0	9.0	26.0
4.00	71	71.0	71.0	97.0
5.00	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	12	12.0	12.0	13.0
3.00	7	7.0	7.0	20.0
4.00	72	72.0	72.0	92.0
5.00	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	3	3.0	3.0	3.0
2.00	18	18.0	18.0	21.0
3.00	8	8.0	8.0	29.0
4.00	57	57.0	57.0	86.0
5.00	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	20	20.0	20.0	20.0
3.00	7	7.0	7.0	27.0
4.00	62	62.0	62.0	89.0
5.00	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	8	8.0	8.0	9.0
	3.00	10	10.0	10.0	19.0
	4.00	70	70.0	70.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	10	10.0	10.0	11.0
	3.00	6	6.0	6.0	17.0
	4.00	74	74.0	74.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	13.0	13.0	13.0
	3.00	10	10.0	10.0	23.0
	4.00	57	57.0	57.0	80.0
	5.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	15	15.0	15.0	19.0
	3.00	11	11.0	11.0	30.0
	4.00	61	61.0	61.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	17	17.0	17.0	20.0
	3.00	10	10.0	10.0	30.0
	4.00	62	62.0	62.0	92.0
	5.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	35	35.0	35.0	35.0
	3.00	12	12.0	12.0	47.0
	4.00	43	43.0	43.0	90.0
	5.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	33	33.0	33.0	33.0
	3.00	8	8.0	8.0	41.0
	4.00	48	48.0	48.0	89.0
	5.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	32	32.0	32.0	32.0
	3.00	11	11.0	11.0	43.0
	4.00	49	49.0	49.0	92.0
	5.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	23	23.0	23.0	27.0
	3.00	11	11.0	11.0	38.0
	4.00	53	53.0	53.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	13	13.0	13.0	14.0
	3.00	8	8.0	8.0	22.0
	4.00	72	72.0	72.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	43	43.0	43.0	43.0
	3.00	10	10.0	10.0	53.0
	4.00	35	35.0	35.0	88.0
	5.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.0	5.0	5.0
	2.00	28	28.0	28.0	33.0
	3.00	11	11.0	11.0	44.0
	4.00	47	47.0	47.0	91.0
	5.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	20	20.0	20.0	22.0
	3.00	8	8.0	8.0	30.0
	4.00	57	57.0	57.0	87.0
	5.00	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	23	23.0	23.0	24.0
3.00	7	7.0	7.0	31.0
4.00	64	64.0	64.0	95.0
5.00	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z 13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	18	18.0	18.0	18.0
3.00	3	3.0	3.0	21.0
4.00	75	75.0	75.0	96.0
5.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z 14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	1	1.0	1.0	1.0
2.00	13	13.0	13.0	14.0
3.00	1	1.0	1.0	15.0
4.00	78	78.0	78.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.0	2.0	2.0
2.00	25	25.0	25.0	27.0
3.00	9	9.0	9.0	36.0
4.00	57	57.0	57.0	93.0
5.00	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z 16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	14	14.0	14.0	14.0
3.00	4	4.0	4.0	18.0
4.00	72	72.0	72.0	90.0
5.00	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Z 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	13.0	13.0	13.0
	3.00	14	14.0	14.0	27.0
	4.00	69	69.0	69.0	96.0
	5.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	28	28.0	28.0	29.0
	3.00	9	9.0	9.0	38.0
	4.00	48	48.0	48.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	27	27.0	27.0	29.0
	3.00	5	5.0	5.0	34.0
	4.00	56	56.0	56.0	90.0
	5.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Z 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	19.0	19.0	19.0
	3.00	7	7.0	7.0	26.0
	4.00	64	64.0	64.0	90.0
	5.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.0	4.0	4.0
	3.00	3	3.0	3.0	7.0
	4.00	55	55.0	55.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.0	4.0	4.0
	3.00	4	4.0	4.0	8.0
	4.00	57	57.0	57.0	65.0
	5.00	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	3	3.0	3.0	5.0
	3.00	12	12.0	12.0	17.0
	4.00	66	66.0	66.0	83.0
	5.00	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	12	12.0	12.0	14.0
	3.00	25	25.0	25.0	39.0
	4.00	55	55.0	55.0	94.0
	5.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3. Uji Validitas dan reliabilitas

Correlations

		X
X1	Pearson Correlation	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5	Pearson Correlation	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X6	Pearson Correlation	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X7	Pearson Correlation	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X8	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X9	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X10	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X11	Pearson Correlation	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X12	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13	Pearson Correlation	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X14	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15	Pearson Correlation	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X16	Pearson Correlation	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X17	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X18	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X19	Pearson Correlation	.715**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X20	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X21	Pearson Correlation	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	21



Correlations

Correlations		Y
Y1	Pearson Correlation	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y7	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y8	Pearson Correlation	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y9	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y10	Pearson Correlation	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y11	Pearson Correlation	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y12	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y13	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y14	Pearson Correlation	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y15	Pearson Correlation	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y16	Pearson Correlation	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y17	Pearson Correlation	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y18	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y19	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y20	Pearson Correlation	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	20



Correlations

Correlations

		Z
Z1	Pearson Correlation	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Z2	Pearson Correlation	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Z3	Pearson Correlation	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Z4	Pearson Correlation	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	4

Lampiran 4. Hasil PLS

1. Outer Loading

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	p-Value
X1 <- X	0.8241	0.8263	0.0333	0.0333	24.7588	0.000
X10 <- X	0.7618	0.7516	0.0602	0.0602	12.6524	0.000
X11 <- X	0.7641	0.7625	0.0379	0.0379	20.1694	0.000
X12 <- X	0.6676	0.6679	0.0729	0.0729	9.1596	0.000
X13 <- X	0.7662	0.766	0.0521	0.0521	14.6953	0.000
X14 <- X	0.6364	0.6404	0.0932	0.0932	6.8254	0.000
X15 <- X	0.7951	0.7943	0.0554	0.0554	14.3591	0.000
X16 <- X	0.7498	0.751	0.0609	0.0609	12.3195	0.000
X17 <- X	0.7648	0.7654	0.0509	0.0509	15.0392	0.000
X18 <- X	0.7112	0.7167	0.053	0.053	13.4307	0.000
X19 <- X	0.7088	0.7185	0.0584	0.0584	12.1319	0.000
X2 <- X	0.6902	0.691	0.0417	0.0417	16.556	0.000
X20 <- X	0.7754	0.7709	0.0534	0.0534	14.5318	0.000
X21 <- X	0.8015	0.7965	0.0488	0.0488	16.4144	0.000
X3 <- X	0.7325	0.7354	0.0395	0.0395	18.5583	0.000
X4 <- X	0.7585	0.7547	0.0471	0.0471	16.1075	0.000
X5 <- X	0.7907	0.7879	0.0421	0.0421	18.7734	0.000
X6 <- X	0.8082	0.8037	0.0437	0.0437	18.5104	0.000
X7 <- X	0.7289	0.726	0.0667	0.0667	10.921	0.000
X8 <- X	0.7582	0.7583	0.0358	0.0358	21.1829	0.000
X9 <- X	0.7604	0.7604	0.0449	0.0449	16.9301	0.000
Y1 <- Y	0.8336	0.8181	0.0656	0.0656	12.7061	0.000
Y2 <- Y	0.8432	0.827	0.0683	0.0683	12.3402	0.000
Y3 <- Y	0.8838	0.872	0.0523	0.0523	16.8867	0.000
Y4 <- Y	0.7456	0.7552	0.0373	0.0373	19.9805	0.000
Z1 <- Z	0.6379	0.6347	0.0705	0.0705	9.0523	0.000
Z10 <- Z	0.7191	0.716	0.0422	0.0422	17.0424	0.000
Z11 <- Z	0.7717	0.7674	0.0443	0.0443	17.4333	0.000
Z12 <- Z	0.7606	0.7622	0.0472	0.0472	16.1052	0.000
Z13 <- Z	0.7908	0.7861	0.0467	0.0467	16.94	0.000
Z14 <- Z	0.72	0.7232	0.0649	0.0649	11.0876	0.000
Z15 <- Z	0.7764	0.7777	0.0424	0.0424	18.3056	0.000
Z16 <- Z	0.7263	0.7272	0.0655	0.0655	11.0886	0.000
Z17 <- Z	0.6991	0.7002	0.0616	0.0616	11.3483	0.000
Z18 <- Z	0.624	0.6137	0.0631	0.0631	9.8844	0.000
Z19 <- Z	0.7325	0.7332	0.0534	0.0534	13.714	0.000
Z2 <- Z	0.6131	0.6164	0.0654	0.0654	9.3747	0.000
Z20 <- Z	0.803	0.8018	0.0414	0.0414	19.4044	0.000
Z3 <- Z	0.6108	0.6106	0.0856	0.0856	7.1331	0.000
Z4 <- Z	0.6368	0.6337	0.0512	0.0512	12.4423	0.000
Z5 <- Z	0.7433	0.7408	0.0394	0.0394	18.883	0.000
Z6 <- Z	0.7525	0.7465	0.0406	0.0406	18.5523	0.000
Z7 <- Z	0.7	0.6955	0.0541	0.0541	12.9406	0.000
Z8 <- Z	0.8123	0.8114	0.0516	0.0516	15.7365	0.000
Z9 <- Z	0.6752	0.6739	0.0465	0.0465	14.5111	0.000

2. Cross Loading

	X	Y	Z
X1	0.8241	0.5306	0.684
X10	0.7618	0.5266	0.5476
X11	0.7641	0.4819	0.5892
X12	0.6676	0.3376	0.5678
X13	0.7662	0.3953	0.6118
X14	0.6364	0.4038	0.5266
X15	0.7951	0.5424	0.657
X16	0.7498	0.5109	0.6973
X17	0.7648	0.5642	0.5923
X18	0.7112	0.6041	0.653
X19	0.7088	0.5039	0.5477
X2	0.6902	0.3398	0.508
X20	0.7754	0.5574	0.5643
X21	0.8015	0.5085	0.6204
X3	0.7325	0.4548	0.5998
X4	0.7585	0.4944	0.6218
X5	0.7907	0.4871	0.585
X6	0.8082	0.4869	0.5557
X7	0.7289	0.535	0.5308
X8	0.7582	0.4956	0.6118
X9	0.7604	0.4094	0.6213
Y1	0.4446	0.8336	0.4472
Y2	0.4049	0.8432	0.4578
Y3	0.4944	0.8838	0.4249
Y4	0.692	0.7456	0.6846
Z1	0.4457	0.5751	0.6379
Z10	0.5715	0.4221	0.7191
Z11	0.5693	0.454	0.7717
Z12	0.6291	0.4675	0.7606
Z13	0.7368	0.6036	0.7908
Z14	0.6763	0.5082	0.7200
Z15	0.6576	0.5374	0.7764
Z16	0.6226	0.4575	0.7263
Z17	0.5715	0.4423	0.6991
Z18	0.4412	0.3321	0.6240
Z19	0.5867	0.5056	0.7325
Z2	0.428	0.54	0.6131
Z20	0.5898	0.4821	0.8030
Z3	0.4434	0.2419	0.6108
Z4	0.4881	0.3452	0.6368
Z5	0.5887	0.4436	0.7433
Z6	0.5548	0.4423	0.7525
Z7	0.5522	0.4129	0.7000
Z8	0.6403	0.4869	0.8123
Z9	0.4772	0.3816	0.6752



3. Evaluasi Model

Konstruk	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha	Communality	Redundancy
X	0.5649	0.9645	0	0.9612	0.5649	0
Z	0.5155	0.9548	0.6324	0.9499	0.5155	0.3222
Y	0.6857	0.8968	0.4659	0.8515	0.6857	0.2172

4. Klorlasi Variabel

	X	Y	Z
X	1		
Y	0.6505	1	
Z	0.7953	0.6426	1

5. Pengujian Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	p value
X -> Z	0.7953	0.7971	0.0542	0.0542	14.673	0.000
X -> Y	0.3797	0.3832	0.1383	0.1383	2.7445	0.007
Z -> Y	0.3406	0.3497	0.1288	0.1288	2.6444	0.009

Varaibel	Koefisien Langsung		standar error		Koefisien TL	se Gab	t Hitung	p-Value
X, Z, Y	0.7953	0.3406	0.0542	0.1288	0.271	0.1043	2.597	0.010